business online

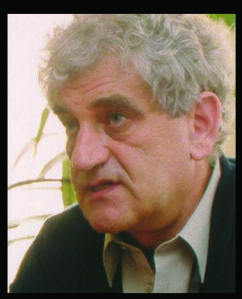
ÁRA: 975 FT
04/4

A vállalat motorja

HR a XXI. században

Tali, üzi, sali, tejci...
Behálózva:
Balázs Géza nyelvész

Szolgálatban az infostrázsa



Kürti Sándorral a hálózati KRESZ-ről

Vigyázz, kész, rajt!

CRM / ERP / ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM / E-GAZDASÁG / ONLINE PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

Szerkesztőség:

Széll András aszell@prim.hu
főszerkesztő

Fábián Gábor gfabian@prim.hu
olvasószerkesztő

Fekete Gizella gfekete@prim.hu
rovatszerkesztő (Tanácsadó)

Tihanyi László tihanyi@infopen.hu
rovatszerkesztő (CIO)

Mészáros Péter pmeszaros@prim.hu
hírszerkesztő

Henger Attila henger@prim.hu
tördelőszerkesztő

Hirdetésfelvétel:

Walkó Boglárka bwalko@prim.hu
lapmenedzser Tel.: 0630-9840-226

Henger Ágnes agika@prim.hu
hirdetési igazgató Tel.: 0620-9343-077

Kiadja:

Adverticum Rt. www.prim.hu
1118 Bp., Ugron Gábor u. 35.

Szabó Hédy hszabo@prim.hu
felelős vezető Tel.: 248-3230

A kiadó a MATESZ tagja.

A magazin ára: 975 Ft

Előfizetési díj egy évre: 7800 Ft

Megrendelhető:

levélben, faxon vagy e-mailben

Kiss Éva ekiss@prim.hu
Tel.: 248-3230
Fax: 248-3250

Írásaink szerzői jogvédelem alatt állnak. Mindennemű utánközléshez vagy elektronikus rendszerben való tároláshoz a kiadó hozzájárulása szükséges.

Nyomja: Veszprémi Nyomda Rt.
8200 Veszprém, Őrház u. 38.
Telefon: 06-88-591-630

HU ISSN 1416 5058

Piac, verseny, Microsoft

Közelmúltban meghozott döntésében 497 millió eurós bírsággal sújtotta az Európai Bizottság a Microsoftot, mondván, hogy uralkodó piaci helyzetével visszaélve megsértette az uniós versenyszabályokat.

Nem kétséges, hogy az a cég, amely tavaly 1,55 milliárd dollárt költött pereskedésre, könnyedén ki fogja fizetni a megközelítőleg 613 millió dollárra rúgó büntetést. Az összeg egyébként a legnagyobb az EU történetében – az eddigi rekordtartó a svájci Rosche Holding volt 462 millió euróval, amely a vitaminokkal kavart bajt magának.

A Microsoft története azonban nem a büntetés nagysága szempontjából érdekes.

A világtörténelemben ugyanis nem volt még olyan, hogy valamely cég a saját képességeinek köszönhetően került egy igen fontos piaci területen monopolhelyzetbe. A képességek alatt természetesen nem feltétlenül a termékek kiváló minőségét kell érteni, inkább arról van szó, hogy újító szellemű, a piac számára megfelelő termékeket kitűnő marketing és versenystratégia kísért. Ahogy említettem, ilyen monopóliumra nem volt még példa. A távközlési, szállítási iparágban létrejött monopóliumokat ugyanis állami jogszabályok szentesítették, egyszerűen azért, mert a gazdaság szereplői számára ennek a helyzetnek a fenntartása kevésbé volt költséges, mint az alternatív hálózatok kiépítése.

A piaci erkölcs szempontjából tehát az EU döntése visszásnak nevezhető. Adva van egy cég, amely piaci sikereket ér el, mi pedig jól megbüntetjük. Hogy is van ez? Csak azért, mert az említett képességeknek köszönhetően a cég kvázi monopolhelyzetbe került, rá kell lépni a lábára? És mi a helyzet a fogyasztók érdekeivel? Tényleg az a jó az egyszerű felhasználónak, ha a Windowsban nem lesz médialejátszó? Vagy esetleg számológép, pasziánsz, töredezettség-mentesítő? Jobb lesz ettől a termék?

A válasz egyértelműen nem.

A cég a bizottsággal folytatott több hónapos tárgyalássorozat folyamán számtalan rendezési javaslatot terjesztett elő. Felajánlotta például, hogy a Windows operációs rendszerrel eladott számítógépekre három másik, nem a Microsoft által készített médialejátszót is telepítenek, ami több mint egymilliárd konkurens médialejátszó terjesztését jelentené az elkövetkező három évben. Ilyen piaci sikert azok a konkurensek nem fognak elérni ebben az időszakban.

Az EU, illetve az amerikai hatóságok legjelentősebb érve a Microsoft ellen, hogy a cég tisztességtelen magatartásával visszafogja a technológiai fejlődést és az innovációt. Ezt az érvet hozta fel *Eugene Crew* is, a Go Corporation ügyvédje a minnesotai bíróságon.

Nos, tény, hogy a bemutatott bizonyíték – *Bill Gates* 1990 júniusában kelt, *Andrew S. Grove*-nak, az Intel akkori vezetőjének címzett levele – szerint a Microsoft megpróbálta rávenni partnereit, hogy az Intel a Microsoft konkurenseivel ne, vagy csak szűkebb keretek között működjön együtt.

Ez tisztességtelen? Annak tűnik, de microsoftos szemüvegen keresztül egyszerűen agresszív versenypolitika, amiben a cég mindig is jó volt.

Most akkor ki az, aki megmondja, mi a helyes, és mi a helytelen? Ki az, aki eldönti, hogy az operációs rendszerrel együtt mely programokat lehet odaadni, és melyeket nem?

Mindenesetre a Microsoft kénytelen lesz az európai piacon médialejátszó nélküli Windowst árulni (a nagy kérdés persze az, hogy lesz-e felhasználó egyáltalán, aki ezt a verziót választja), és úgyszintén kénytelen lesz fejlesztési információkat megosztani konkurenseivel, hogy azok jobb szerveroldali alkalmazásokat tudjanak fejleszteni.

Komolyan meg vagyok zavarodva, és nem tudom, hogy ez így tisztességes-e. Nem lett volna jobb rábízni a döntést a piacra?

SZÉLL ANDRÁS

2004.4.

Első látásra fenyőfának tűnik a Létra utcai GSM-antenna, amely már az esztétikai követelményeket is kielégíti.

A Business Online 4. számának tartalma

aktuális ◊

Piac, verseny, Microsoft 3.

Hírek 6.

Budapesten alakult meg az EUTA 10.

Növekszik a súlyos támadások száma 11.
A Symantec jelentése az internetes veszélyekről

Védelem a felhasználóknak 14.

Generációváltás küszöbén 16.
Új hálózat, új sugárzás?

Szolgálatban az infostrázsa 21.
Kürti Sándorral a hálózati KRESZ-ről

szabadidő ◊

Együtt a hazai ügyfelekért 24.
A T-Systems és a Matáv közös szolgáltatásai

A CRI-szindróma (III.) 25.
Erkölcs és egészség, munka és sport

Kutyatartás az interneten 28.

Indexel – elektronikus állatazonosító rendszer 30.

A technológia mágiája 32.
Változik-e az ember az újdonságok hatására?

Tali, üzi, sali, tejci... 37.
Behálózva: Balázs Géza nyelvész

Megszállott Adoniszok 41.

„...az információtechnológia átveszi az ipar szerepét, a gazdaság fő hajtóerejévé lépve elő" – Jeff Raikes, a Microsoft alelnöke Magyarországon.

Bebootoltunk 46.
Dr. Bódi Zoltán: A világháló nyelve

Pszicho és retro 48.

üzlet ◊

Helyi honlapok a hálón (I.) 50.
Ügyintézés gombnyomásra – aktív és inaktív hivatali ablakok

HR a XXI. században 52.
A vállalat motorja

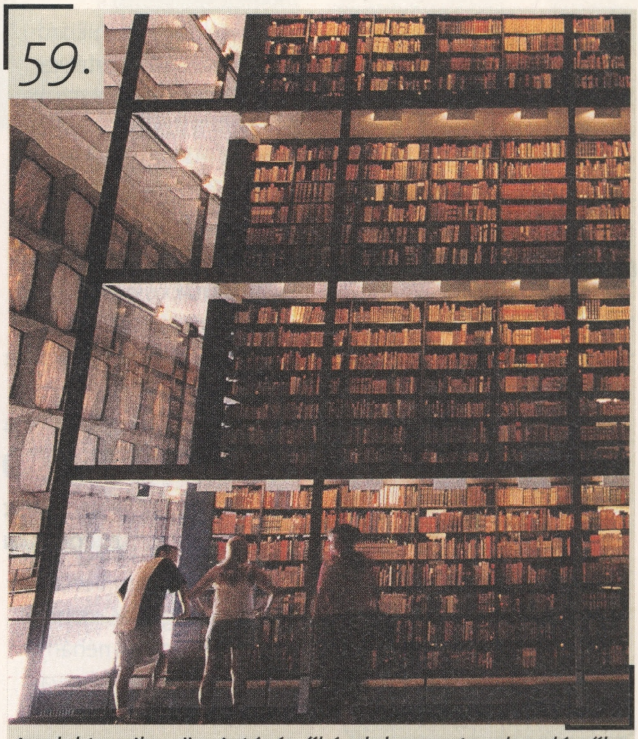
Microsoft Üzleti Megoldások Konferencia 56.

tanácsadó ◊

A papírtól a képernyőig (II.) 59.
Rendszerek és trendek

Vigyázz, kész, rajt! 64.

Zsebre ható tanácsok 67.



Az elektronikus ügyintézésről és dokumentumkezelésről, valamint ezzel összefüggésben a csoportmunka támogatásáról szóló összeállításunk folytatásaként most a piacformáló gyártókra, illetve a fejlesztéseiket meghatározó trendekre összpontosítunk.

Holdingszintű emberierőforrás-kezelés 73.

Vállalati környezetben is hódít a nyílt forráskód 76.

Office a vállalatnak 77.
Túl az egyéni felhasználókon

Élesedő verseny 79.
Új mobilszolgáltatások

ajánló ◊

Rendezvénynaptár 82.

Üzlet

A német IT-cégek is keletre költöznek

Az információtechnológiával foglalkozó ágazatban Németországban havonta munkahelyek ezrei szűnnek meg, a cégek egyre inkább az olcsó munkaerőt kínáló keleti országokba települnek át.

http://hirek.prim.hu/cikk/38647

T-Mobile lesz a Westel

A Matáv igazgatósága megerősítette: mobilcége május 1-jétől változtatja meg elnevezését, amikortól a neve T-mobile Magyarország Távközlési Rt. lesz.

http://hirek.prim.hu/cikk/38613

Bécsben is céget alapít a Kürt

A magyarországi Kürt Rt., a Kuert Information Security Group (ISG) alapítója májusig második leányvállalatát is megnyitja az Európai Unió határain belül: Németország után Ausztriában.

http://hirek.prim.hu/cikk/38606

DNS Hungária: új partnerek, növekvő forgalom

A csak viszonteladókat kiszolgáló DNS Hungária a 2002-es évhez képest 70%-kal, 700 millió forintról 1,2 milliárd forintra növelte éves forgalmát, ami a hazai IT-piacot tekintve kiemelkedő teljesítmény.

http://hirek.prim.hu/cikk/38482

Egyéves az IQSys

Az IQSys Informatikai Rt. a 2003-as évet 3,2 milliárdos árbevétellel és 2,2 milliárd forint hozzáadott értékkel zárta. A tavaly márciusban két cég – a Classys Kft. és az IQSoft Rt. –, valamint az Icon Rt. üzleti alkalmazási és a KFKI Isys Kft. döntéstámogató rendszerekkel foglalkozó üzletágának összevonásával létrehozott társaság idén a piac mérsékelt erősödésére számít.

http://hirek.prim.hu/cikk/38454

Siemens-tervek Kelet-Európában

A Siemens azt tervezi, hogy németországi ICM mobiltelefon-üzletágából néhány ezer munkahelyet Magyarországra telepít át. Az IG Metall szakszervezet szerint ez 2-3 ezer munkahelyet érinthet.

http://hirek.prim.hu/cikk/38445

Minisztériumi kereset a PeopleSoft felvásárlása ellen

A washingtoni igazságügyi minisztérium (DOJ) keresetet nyújtott be az Oracle Corporation ellen a PeopleSoft Incorporated felvásárlásának megakadályozása érdekében.

http://hirek.prim.hu/cikk/38378

Kanada 160 millió dollárt követel a HP-től

A 159,9 millió kanadai dollárról szóló követelést a kanadai nemzetvédelmi minisztérium (DND) nyújtotta be olyan, még 1991-ben esedékes munkákért, amelyeket a Compaq nem végzett el. A HP-Compaq arra hivatkozik, hogy őt is lóvá tették alvállalkozói.

http://hirek.prim.hu/cikk/38416

Eladták a BTC 65 százalékát

Eladták a bolgár távközlési vállalat, a BTC 65 százalékát. A vevő az amerikai Advent befektetési alap, pontosabban annak bécsi vállalata, a Viva Ventures Holding GmbH.

http://hirek.prim.hu/cikk/38002

Beperelték a spamküldőket

A legnagyobb amerikai elektronikus levelezési és internetszolgáltatók közül négy – az AOL, a Microsoft, a Yahoo és az EarthLink – bejelentette, hogy hat keresetet nyújtott be több száz spamküldő ellen.

http://hirek.prim.hu/cikk/38374

Javaslat elektronikus pénz kibocsátására

A kormány jóváhagyta, és a közeljövőben a parlament elé terjeszti az elektronikus pénzt kibocsátó, szakosított pénzintézetekről szóló törvényjavaslatot.

http://hirek.prim.hu/cikk/38371

Karbantartás-menedzsment az LLP-től

A nemzetközi üzleti és pénzügyi megoldásokat képviselő London Logic Budapest Kft. (LLP) a karbantartással, szervizeléssel is foglalkozó vállalatok számára ajánlja termékpalettájának legújabb tagját, a COSWIN karbantartásmenedzsment-rendszert.

http://hirek.prim.hu/cikk/38333

Michael Dell lemond

Michael Dell, az egyik legnagyobb amerikai PC-gyártó cég alapítója lemond a Dell Inc.-nél betöltött vezérigazgatói posztjáról. Utódja *Kevin Rollins* jelenlegi üzemeltetési igazgató lesz.

http://hirek.prim.hu/cikk/38305

Magyar vezető a 3Com globális igazgatótanácsában

A 29 éves budapesti *Szabó Gábort* beválasztották a 3Com tíztagú, marketingkérdésekben illetékes globális igazgatótanácsába.

http://hirek.prim.hu/cikk/38251

GE: új üzletág magyarországi regionális központtal

A Consumer and Industrial, amely 14 milliárd dolláros árbevételével a GE egyik legnagyobb üzletága, a General Electric Power Controls és Consumer Products üzletágának összeolvadásával jött létre.

http://hirek.prim.hu/cikk/38249

Tulajdonost vált az Index.hu

A jövőben is kisebbségi szerepben lesz a Wallis-csoport, mellette egy menedzsmentcég birtokolja majd a részvények fennmaradó részét.

http://hirek.prim.hu/cikk/38265

Professzionális Linux-érdekszövetség

A hazai szövetség célja a Magyarországon jelen lévő – szabványos ipari Linux-platformra épülő professzionális szoftverek, szolgáltatások kereskedelmével, oktatásával, fejlesztésével és terjesztésével foglalkozó, valamint a fentiekkel kapcsolatos bármilyen értéknövelt tevékenységet nyújtó – gazdasági szervezetek és oktatási intéz-

mények tömörítése, egységes érdekvédelme, érdekérvényesítése a piaci, kormányzati, civil és oktatási területeken.

http://hirek.prim.hu/cikk/38257

EU

EU-VIZSGÁLAT MEMÓRIAGYÁRTÓK ELLEN

Az Európai Unió vizsgálatot indított a legnagyobb memóriagyártók, köztük a Micron, a Samsung és az Infineon ellen. Azt kívánják kideríteni, valóban árkartellbe tömörültek-e 2001-ben, hogy mesterségesen magasan tartsák a DRAM-árakat.

http://hirek.prim.hu/cikk/38238

BIZTONSÁGTECHNIKAI WEBOLDAL

Az európai hálózati és információtechnológiai biztonsági hivatal, az ENISA teljesen új weboldalt indított az EU belső piacának támogatására. A site szerepe a kooperáció továbbfejlesztése és az információáramlás elősegítése biztonságtechnikai kérdésekben.

http://hirek.prim.hu/cikk/38526

A LENGYELEK NEMET MONDTAK AZ ÁFÁRA

A lengyel parlament alsóháza – vállalva a konfliktust az Európai Bizottsággal – eltörölte a magánszemélyeknek nyújtott internetszolgáltatások áfáját. Amennyiben törvényei konfliktusba kerülnek az EU direktíváival, Lengyelország jogi lépésekre számíthat az Európai Bizottság részéről, bár a procedúra akár évekig is elhúzódhat.

http://hirek.prim.hu/cikk/38446

NINCS SÍNEN AZ ORALCE–PEOPLESOFT FÚZIÓ

Az Európai Bizottság is ellenzi, hogy az Oracle megvegye a PeopleSoftot. A versenytársa megvételét ellenző levelet a napokban kézbesítették a cégnek azzal, hogy még írásban és a szóbeli meghallgatáson is lehetősége van a válaszra. Az EB május 11-én hozza meg végső döntését.

http://hirek.prim.hu/cikk/38427

A DÉLKELET-EURÓPAI ORSZÁGOK IS AZ E-EURÓPA MELLETT

A délkelet-európai országok miniszterei közös közleményt adtak ki az információs társadalom építéséről.

http://hirek.prim.hu/cikk/38112

QUATTROPOLE, A VIRTUÁLIS METROPOLISZ

Németország, Luxemburg és Franciaország négy határ közeli városa „virtuális metropoliszt", közös telekommunikációs és multimédiahálózatot hozott létre.

http://hirek.prim.hu/cikk/38401

NÉMET INFORMÁCIÓS KÍNÁLAT AZ EU-BŐVÍTÉSRŐL

„Európa – jó választás" mottóval indította el a német szövetségi kormány új információs weboldalát a www.deutschland-und-europa.de címen. A REGIERUNGonline címszó alatt megjelenő tematikus oldalak központi témája az Európai Unió küszöbön álló bővítése és a június 13-ai választás: a bővítési folyamatról és a jelenlegi, illetve a jövendő tagállamokról kínálnak információkat.

http://hirek.prim.hu/cikk/38335

NEM KELL ELLENŐRIZNI AZ INTERNETET

Az elmúlt évek legvilágosabb állásfoglalását tette közzé *Lucio Stanca,* Olaszország fejlesztési és technológiai minisztere az internet kontrollálhatóságáról. Véleményét nyíltan az EU kétkedőinek címezte, amikor kijelentette: „gigantikus hiba" lenne a saját törvényei szerint fejlődő világhálót a kormányok ellenőrzése alá vonni.

http://hirek.prim.hu/cikk/38268

Színes

NANODE MINI-PC A CEBIT-EN

A 9,4x15x16 centis Nanode PC az egyik legkisebb teljes konfigurációjú asztali számítógép, amelyet valaha gyártottak. A CeBIT-en bemutatott készülék a Via Technologies Nano-ITX alaplapjára épül, és három hónapon belül kerül a boltokba.

http://hirek.prim.hu/cikk/38619

IZOMSZÖVET MOZGATJA A MIKROROBOTOT

Egy Los Angeles-i laboratóriumban olyan parányi robotot fejlesztettek ki, amelyet egy patkány élő izomszövete mozgat. A szilíciumlapocskát a hozzá rögzített szívizomszövet ritmikus összehúzódása és megnyúlása hajtja előre.

http://hirek.prim.hu/cikk/38169

JAPÁN „TOLLEGÉR"

A japán Tec vállalat olyan szerkezetet fejlesztett ki, amely egyesíti a számítógépes egér és egy toll tulajdonságait. Az új, nagy felbontású bemeneti eszköz grafikusművészek számára is érdekes lehet.

http://hirek.prim.hu/cikk/38174

SVÁJCI BICSKA USB FLASH-MEMÓRIAKÁRTYÁVAL

A Victorinox, a svájci katonai zsebkések gyártója a Flash-memóriákat előállító Swissbit céggel együttműködve olyan bicskát fejlesztett ki, amelybe a szokásos szúró-vágó eszközök mellett egy hosszúkás USB Flash-memóriakártyát is beépítettek.

http://hirek.prim.hu/cikk/38391

KODAK 3D-MEGJELENÍTŐ

A Kodak olyan megjelenítő sorozatgyártását tervezi, amely képes háromdimenziós képek bemutatására anélkül, hogy a felhasználónak külön szemüveget vagy bármilyen speciális eszközt kellene igénybe vennie.

http://hirek.prim.hu/cikk/38462

HORDOZHATÓ MEDIA CENTER

A Microsoft vezető készülékgyártókkal együttműködve Windows alapú hordozható multimédia-lejátszók kifejlesztésén dolgozik. Az első, mozgóképek megjelenítésére is alkalmas kézi Media Centerek megjelenése év végére várható.

http://hirek.prim.hu/cikk/38525

A VILÁG LEGKISEBB MP3-LEJÁTSZÓJA

A Samsung bejelentette, hogy megkezdte a világ legkisebb MP3-lejátszójának forgalmazását. Az YP–T5-ös

modell mindössze 5,4 centiméter magas, és csupán 24 grammot nyom akkumulátor nélkül.

http://hirek.prim.hu/cikk/38297

SZÍNES KIJELZŐS KAMERÁS KARÓRA

A Digital Eye Smartcam elnevezésű termék egy digitális fényképezőgép és egy karóra kombinációja, 16 színű LCD-kijelzővel felszerelve.

http://hirek.prim.hu/cikk/38584

HORDOZHATÓ TOSHIBA KÉSZÜLÉKEK A CEBIT-EN

A Toshiba négy olyan készüléket – egy PDA-karórát, egy digitális irattárcát, egy intelligens „szemüveg"-kijelzőt és egy MP3-headsetet – mutatott be a hannoveri CeBIT-en, amely a cég új, 0,85"-es merevlemezes meghajtóját használja.

http://hirek.prim.hu/cikk/38618

VALERIE, A SAJÁT SZEMÉLYISÉGGEL RENDELKEZŐ ROBOTRECEPCIÓS

A pittsburghi Carnegie Mellon Egyetem legújabb alkalmazottja – bár fizetést aligha kap érte – mindent meg tud csinálni, amit egy átlagos recepcióstól elvárhatunk: eligazítást nyújt, felveszi a telefont, és még az életéről is elcseveg.

http://hirek.prim.hu/cikk/37986

ÉLETÜNK A VILÁGHÁLÓN

A Nokia új szoftverével naplószerűen rögzíthetjük életünk eseményeit. A Lifeblog nevű program lehetőséget nyújt a felhasználóknak arra, hogy a mobiltelefonjukon rögzített képeket, szövegeket, hangmintákat és a rajtuk lévő összes üzenetet tetszés szerint elrendezhessék, és a világhálón közzétegyék.

http://hirek.prim.hu/cikk/38366

CHAMELEON BANKKÁRTYA-KLÓNOZÓ ZSEBKÉSZÜLÉK

A Chameleon megoldást jelenthet bankkártyáink sokaságának helyettesítésére. A szerkezet ugyanis a megfelelő kártyacég logójának megnyomásával a benne lévő „kaméleonkártyát" másodpercek alatt olyan klónkártyává alakítja, amilyenre éppen szükségünk van.

http://hirek.prim.hu/cikk/38323

HÁZŐRZŐ ROBOT JAPÁNBAN

A házőrző sárkánynak nevezett, mitikus szörnyre emlékeztető robot infravörös szenzorokkal érzékeli a mozgást, és amellett, hogy riaszt, félelmetes külsejével, valamint kéken villódzó szemével elijeszti a betolakodókat.

http://hirek.prim.hu/cikk/38324

WLAN-KÉPES PDA

A Samsung bejelentette, hogy április folyamán bemutatja új, nagy sebességű vezeték nélküli internetkapcsolatot (WLAN) támogató kéziszámítógépét.

http://hirek.prim.hu/cikk/38596

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

- hirdetési felületet
- a felülethez tartalmat
- a tartalomhoz megjelenítést
- a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

- hirdetés-kiszolgálást
- professzionális tartalmat
- tartalommenedzsmentet
- online marketinget

www.adverticum.com

info@adverticum.com

Budapesten alakult meg az EUTA

Az Európai Teleház Szövetségek Uniójának (European Union of Telecottage Associations – EUTA) megalakítására azt követően került sor, hogy 2003 szeptemberében a boszniai Neumban hét ország megállapodott a nemzetközi szervezet létrehozásáról, és felkérte Magyarországot az előkészítő munka elvégzésére. A szövetség tagjai az eredeti terv kigondolói: Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Észtország, Lengyelország, Magyarország, Oroszország, valamint Szerbia-Montenegró teleházszövetségei és a később csatlakozott Szlovák Teleház Szövetség.

HŰVÖS IMRE

A világon jelenleg egyedülálló regionális teleház-szervezet célja, hogy segítse a nemzeti teleházmozgalmak létrejöttét és fejlődését, emelje a teleházak működésének színvonalát, határokon átnyúló együttműködését és hálózati szolgáltató képességét, a közösségi informatika szakmai fejlődését, gyakorlatának kibontakozását. Azt kívánja elérni, hogy a leghátrányosabb települések nemzetközi segítséggel jussanak hozzá a közösségi és ezen keresztül az otthoni hozzáférés lehetőségéhez. A társadalom szemszögéből megközelítve: a teleházmozgalmak nagyon erősen hozzájárulnak az információs társadalom kiépítéséhez, a digitális szakadék eltüntetéséhez.

Nincs semmi ellentmondás abban, hogy a regionális unió nevében az „európai" jelző szerepel, hiszen remény van arra, hogy egyre többen csatlakoznak a kezdeményezéshez. Az érdeklődés alapján számos további – nemcsak európai – ország belépése várható a megalapítás után: például Románia, Horvátország, Ukrajna, Spanyolország, Dél-Afrika, India és Chile. Így *Kovács Kálmán* informatikai és hírközlési miniszter szerint az sem kizárt, hogy az EUTA nevében szereplő „E" helyére egyszer „W" – azaz World – kerül.

A miniszter jelenléte a megnyitón többet jelentett szimbolikus gesztusnál, hiszen Magyarországon a teleházmozgalomhoz nagy anyagi és erkölcsi segítséget nyújt az állam, és a szövetség megalakulásához is egyaránt nyújtott diplomáciai, szervezési, valamint anyagi támogatást. Működik a PPP, a Public Private Partnership, amelyhez a vállalkozói szféra is hozzátesz egy részt. A mintegy 500 magyar teleházat – ami világviszonylatban is hatalmas sűrűséget jelent – az állam a továbbiakban egyrészt azzal készül segíteni, hogy ott, ahol még nincs, a Közháló program keretében egy-másfél év alatt megteremti a széles sávú internet-hozzáférést, másrészt pedig részt vállal a hardverek megújításában.

Büszkék lehetünk arra is, hogy a teleházmozgalmak magyarországi hatásra bontakoztak ki a régióban. Ez sok helyen a határon túli magyar kisebbségnek volt köszönhető. A Magyar Teleház Szövetség helyi, területi és központi munkatársai folyamatosan részt vettek a határainkon túli programokban, állandósult Magyarországon a nemzetközi szakmai teleházturizmus, nemcsak a szomszédos országokból, hanem a világ minden tájáról (pl. Amerika, Dél-Afrika). Nemzetközi ismertségünk kiszélesedett a kölcsönös látogatások, valamint a hagyományos és online kiadványok eredményeképpen. Szinte minden szakirányú világszervezet (pl. USAID, OECD, UNDP, UNESCO, EU, Világbank) megjelenítette a jó megoldások adattáraiban a magyar és a regionális teleházas eredményeket.

2000-ben merült fel a gondolat, hogy a Magyar Teleház Szövetség szerény lehetőségeivel már nem tud ilyen széles „teleház-diplomáciai" kapcsolatrendszert működtetni. A szövetség 2001-ben jelentette be az akkori brit nagykövet, *Nigel Thorpe* és az EU-delegáció bátorítására az EUTA megszervezését, és kezdett tárgyalásokat a partnerországokkal.

Nincs a világon hasonló regionális szervezet. Dél-Amerikában létezik ugyan egy regionális teleközpont-szövetség, amely azonban üzleti – franchise – alapú. És ott van a Teleszolgálati Központok Nemzetközi Szövetsége (The International Community TeleService Centres – CTSC) mint világszervezet, amely viszont magánszemélyek szakmai szövetsége, nem országokat, nem teleházszövetségeket képvisel (vezető testületének egyébként *Gáspár Mátyás*, a Magyar Teleház Szövetség elnöke is tagja 1999 óta). A számos nagy világszervezet által alapított és támogatott nemzetközi Digital Partners, amely a digitális szakadék megszüntetéséért dolgozik az egész világon, legutóbbi indiai konferenciáján (2004. február 19–23., Baramati) szorgalmazta regionális teleházszövetségek alapítását. Ott a magyar szervezet bejelentette az európai szövetség létrehozását, s ezzel az EUTA lett az első e szervezetek sorában. Az EUTA apparátusa, állami támogatást is élvezve, a magyar szervezet bázisán kezdi meg működését.

Növekszik a súlyos támadások száma

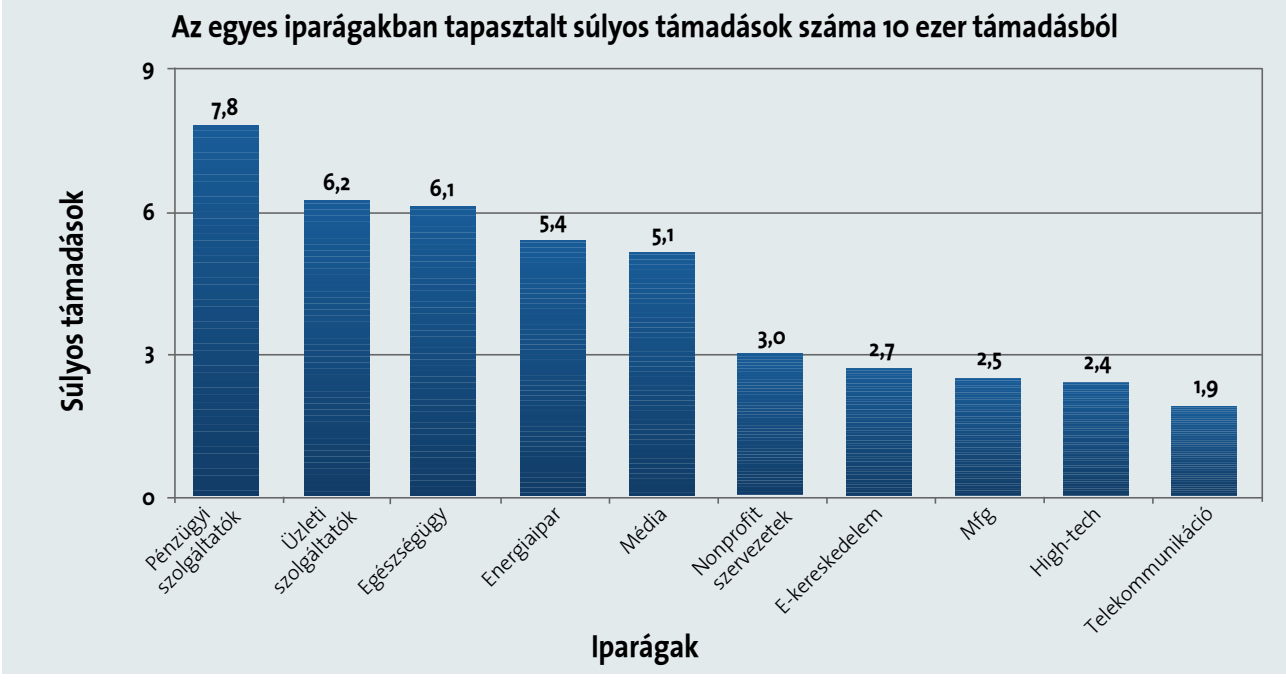
A Symantec jelentése az internetes veszélyekről

A Symentec március 16-án adta ki legfrissebb, Jelentés az internetes veszélyekről című tanulmányát, amely az internetes veszélyforrások tevékenységének egyik legátfogóbb elemzése. A cégnek a világ különböző pontjain található 6 védelmi műveleti központjában és 9 reagáló laboratóriumában figyelik és értékelik ki a védelmi adatokat az elemzők, hogy átfogó képet alkothassanak a trendekről. A jelentés megállapításai a Symantec Managed Security Services ügyfeleitől származó, valamint a több mint 180 országban telepített 20 000 védelmi eszköz által szolgáltatott adatokon alapulnak. A tanulmány azt is vizsgálja, hogy a támadások miért érintették a szervezetek egy részét sokkal komolyabban, mint a többieket, illetve a jelenlegi irányzatok alapján milyen jövőbeli internetes veszélyforrások megjelenése várható.

Az összetett veszélyforrások előtérbe kerülése, a Windows alkotórészeinek fokozott sérülékenysége és az információrendszereket érintő súlyos sérülékenységek számának növekedése 2004-ben komoly védelmi problémákkal fogja szembesíteni a cégeket. Erre utal, hogy 2003 második felében az összetett veszélyforrások tették ki a 10 leggyakoribb fenyegetés 54%-át. Ezek a megnőtt sávszélesség és a lecsökkent várakozási idő következtében felgyorsult terjedési ütemüknek köszönhetően jóval gyorsabban tudtak tetemes károkat okozni.

Az egyik „legsikeresebb” féreg, a Blaster a Windows alapvető összetevőinek egyik sérülékenységét vette célba. A veszélyek tényleges értékeléséhez tudni kell, hogy ezek az összetevők sokkal elterjedtebbek, mint a szerverszoftverek, amelyeket a régebbi, hálózati alapú férgek támadtak meg, ezért ma sokkal több a célponttá váló rendszer.

Annak ellenére tehát, hogy az új sérülékenységek száma nem növekszik számottevően, a veszélyek növekednek, mert az újonnan felfedezett védelmi rések jóval nagyobb kockázatot jelentenek. Emellett az egyes sérülékenységek bejelentése és az azokat kihasználó módszerek megjelenése között eltelt idő egyre csökken. Ez a tendencia a „nulladik napi” veszélyforrások küszöbön állását jelzi, amelyek még be nem jelentett és javítással sem rendelkező sérülékenységeket vesznek célba, így különösen nehézzé téve a megelőzést. A Symantec jóslata szerint a „nulladik napi” támadással már 2004-ben számolhatunk, és jelentős károkat fog okozni világszerte. Az ilyen típusú károkozók ellen csak a heurisztikus vírusir-



Helyezés	Port	Leírás	A támadások százaléka
1.	TCP/135	Microsoft / DCE-Remote Procedure Call (Blaster)	32,9%
2.	TCP/80	HTTP / Web	19,7%
3.	TCP/4662	E-donkey / Peer-to-peer file sharing	9,8%
4.	TCP/6346	Gnutella / Peer-to-peer file sharing	8,9%
5.	TCP/445	Microsoft CIFS file sharing	6,9%
6.	UDP/53	DNS	5,9%
7.	UDP/137	Microsoft CIFS file sharing	4,7%
8.	UDP/41170	Blubster / Peer-to-peer file sharing	3,2%
9.	TCP/7122	Unknown	2,5%
10.	UDP/1434	Microsoft SQL Server (Slammer)	2,4%

tó módszerek, valamint az intelligensebb, a hálózati forgalom jellegét figyelő, a veszélyes tendenciák kiszűrése alapján beavatkozni képes rendszerek nyújthatnak védelmet.

A támadások jellemzői

Míg 2003 első felében az elemzésben szereplő cégek mindössze egyhatoda jelzett súlyos betörést, az év második felére már a vállalatok fele jelezte ezt. E növekedés nagyrészt az egyre hatékonyabb férgeknek köszönhető, amelyek továbbra is a támadások leggyakoribb eszközei. A támadó rendszerek közel egyharmada a Blaster nevű féreg által kihasznált sérülékenységet vette célba.

A legkomolyabb támadások a pénzügyi szolgáltatókat, az egészségügyet és az energiaszolgáltatókat érték. Mivel egyre nagyobb hányaduk irányul bizalmas információk megszerzésére, az ilyen adatokat kezelő szervezeteknek fokozott védelemre van szükségük.

Egyre gyakoribb célpont a korábbi támadások és férgek által létrehozott hátsó ajtó. A rendszer feletti uralmat ezen keresztül megszerző támadók saját hátsó ajtót nyitnak, vagy a megtámadott rendszert egy elosztott, szolgáltatást lehetetlenné tevő támadásban való részvételre használják fel.

Ma már jól megfigyelhető ez az irányzat. 2004 januárjában a Sobig.F-éhez hasonló tempóban kezdett el terjedni a rendszereken hátsó ajtót nyitó és célzott támadást lehetővé tevő MyDoom. Azt két új féreg követte, a Doomjuice és a Deadhat, s mind a kettő a MyDoom által hátrahagyott hátsó ajtót használja fel.

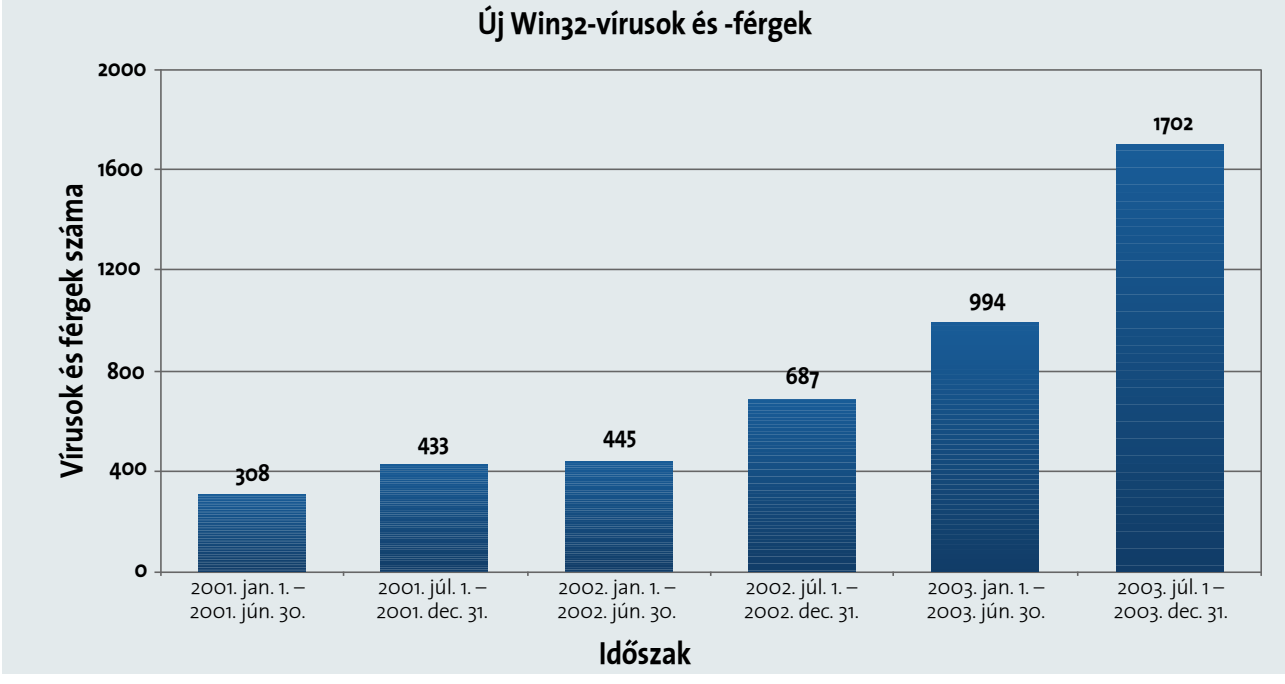
A sérülékenységek jellemzői

2003-ban a 2002. évinél kissé több sérülékenységet fedeztek fel. A 2002-es 2587-tel szemben számuk 2003-ban 2636 volt, azaz naponta átlagosan hétre derült fény.

A közepes súlyosságú sérülékenységek száma a 2002-es havi 98-ról 2003-ban átlagosan 115-re nőtt. Emellett a 2003-ban megtalált sérülékenységek 70 százaléka könnyen kihasználhatónak minősült, szemben a 2002-es 60 százalékkal.

Az olyan sérülékenységek többsége, amelyekhez létezik a kihasználásukat lehetővé tevő program, nagyon komolynak bizonyult. Számuk 2002-ben 175, 2003-ban pedig 231 volt. Tavaly 5 százalékkal nőtt azoknak a sérülékenységeknek az aránya, amelyekhez nyilvánosan elérhető az őket kihasználó program. Azoknak a sérülékenységeknek az aránya, amelyek kihasználásához nem kell külön eszköz, 6%-kal nőtt 2003-ban.

A Microsoft Internet Explorer felhasználóoldali sérülékenységeinek száma egyre szaporodik. 2003 első felében 20, második felében 34 sérülékenységre derült fény, ami 70 százalékos



növekedést jelent. Közülük számos alkalmas azoknak a számítógépeknek a megtámadására, amelyek – akár használóik akaratán kívül – rosszindulatú tartalommal rendelkező webhelyeket látogatnak meg. Ez elsősorban azért ad okot aggodalomra, mert az Internet Explorer erősen uralja a piacot.

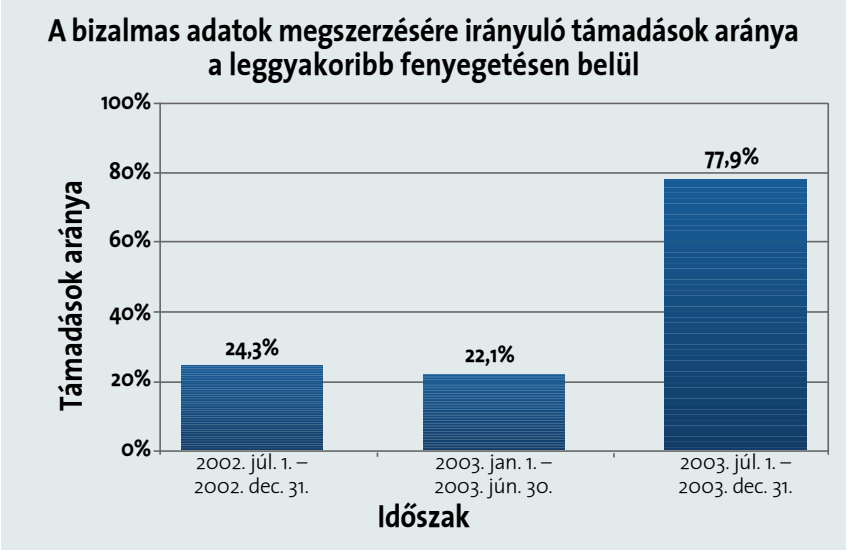
A rosszindulatú programok jellemzői

Az összetett veszélyforrások a felelősek az év egyik igen jelentős védelmi eseményéért, amely augusztusban következett be, amikor az interneten 12 nap alatt három új, 4. kategóriába sorolt féreg jelent meg. Ezek – a Blaster, a Welchia és a Sobig.F – világszerte számítógépek millióit fertőzték meg, és a Computer Economics becslése szerint közel 2 milliárd dollárnyi kárt okoztak.

2003 második felében két és félszer annyi Win32-vírust és -férget küldtek be, mint 2002 azonos időszakában. 2002 második felének 687 beérkezett kórokozója 2003 második felére 1702-re gyarapodott. Ezek között szerepelt a Blaster, a Welchia, a Sobig.F és a Dumaru is. Ezekhez az új veszélyforrásokhoz kapcsolódik néhány tendencia. Elsőként említendő, hogy a sebezhető pontok bejelentése és az azokat kihasználó módszer elterjedése közötti idő csökken. Másodsorban a hackerek egyre gyakrabban használnak tömörítőket a rosszindulatú programok elrejtésére. A tömörítők összenyomják és titkosítják a windowsos végrehajtható fájlokat, emiatt jóval nehezebb azokban megtalálni a rosszindulatú programkódokat.

A tíz leggyakoribb rosszindulatú programtípus közül a saját levélküldő modullal rendelkező levélbombázó férgek száma 2003 első feléhez képest 61 százalékkal nőtt. Mivel az e-maileket a rosszakaratú programkódban található önálló modul hozza létre, és az nem kerül kapcsolatba a felhasználó levelezőrendszerével, nincs sok jele az aktív fertőzésnek. A heurisztikus észlelést alkalmazó víruselhárítók ellen tudnak állni az ilyen jellegű veszélyeknek.

2003 második felében a titkosságot és bizalmasságot veszélyeztető károkozók gyarapodtak a legnagyobb mértékben. Az év első feléhez képest számuk jelentősen nőtt a 10 leggyakrabban beküldött rosszindulatú programkód között. Míg a régebbi veszélyforrások véletlenszerűen kiválasztott dokumentumok kijuttatásával veszélyeztették a titkosságot, az újabb vírusok és összetett veszélyforrások jelszavakat, dekódoló kulcsokat és elmentett billentyűzést is kijuttatnak a számítógépről.



Jó tanácsok

A Symantec az alábbiakat javasolja a felhasználóknak és a rendszergazdáknak információvagyonuk hatékonyabb védelme érdekében:

– Kapcsolják ki a szükségtelen szolgáltatásokat!

– A rendszerek hibajavításai legyenek mindig naprakészek, különösen azokon a számítógépeken, amelyeken nyilvános, tűzfalon át elérhető, például HTTP-, FTP-, levelező- és DNS-szolgáltatás fut!

– Frissítsék a vírusadatbázist! A legfrissebb vírusadatbázis telepítése véd a legújabb, „vadon tenyésző” vírusok ellen.

– Szabályozzák a jelszavak használatát!

– A levelezőszervereket úgy állítsák be, hogy azok megállítsák vagy távolítsák el a vírusok terjedésében szerepet játszó csatolmányt, így a .vbs, .bat, .exe, .pif és .scr kiterjesztésű fájlokat tartalmazó leveleket!

– A fertőzött számítógépeket gyorsan szigeteljék el, hogy ezzel megakadályozzák további gépek veszélyeztetését! Alaposan elemezzék a rendszert, és megbízható adathordozóról állítsák helyre a számítógépeket!

– Világosítsák fel az alkalmazottakat arról, hogy nem várt csatolmányokat nem szabad megnyitni! Amíg nem ellenőrizték, hogy nem fertőzött-e az internetről letöltött program, ne indítsák el!

– Gondoskodjanak róla, hogy legyen vészhelyzeti eljárásuk!

– A vezetőség legyen tisztában a védelemhez szükséges költségekkel!

– Ellenőrizzék a védelmet, hogy biztosak lehessenek a megfelelő szabályozás működésében!

Védelem a felhasználóknak

Hivatalosan 2004. május 1-jén kezdi meg működését dr. Mayer Erika *vezetésével az Inforum keretében létrehozott Infomediátor. Az informatikai eszközöket használók jogait és érdekeit vigyázó iroda többek között szakmai tanácsadással, érdeksérelmek kezelésével, alternatív konfliktuskezelési eljárások fórumrendszerének működtetésével kíván segíteni, főként a szakmában nem járatos informatikai, illetve internetfelhasználóknak.* Dombi Gábor, *az Inforum elnöke szerint a felhasználóvédelmi iroda a fogyasztóvédelmi felügyelőségek, a Gazdasági Versenyhivatal, az ombudsmanok és a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjének hivatala közötti űrt kívánja betölteni.*

Az iroda megjelenését a szolgáltatói palettán elsősorban az internet eddiginél szélesebb körű terjedésével indokolják. Potenciális ügyfelük lehet minden, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást igénybe vevő magánember és szervezet. „Az e-korszak sajátossága, hogy a felhasználó rendszerint szolgáltató is. Az aktív szerep egybeolvad a passzívval, s így gyarapodik, épül az információtömeget egységes virtuális térré szervező internet" – mondja Mayer Erika. „Ezért indokoltnak látszik – jelentősen kibővítve a hagyományos fogyasztóvédelem fogalmát és hatókörét – felhasználóvédelemről beszélni."

Néhány kérdéskör, amely az Infomediátor potenciális szakmai tevékenységi területeit érinti:

1. Felel-e az e-mailben terjedő vírusok terjesztéséért a felhasználó? (Felvilágosító munka.)

2. Szoftverek. Részben a szerzői jog, a Ptk. és más jogszabályok által megválaszolt régi kérdések tisztázása. Például továbbadható-e a számítógéppel együtt a szoftver is, illetve áthelyezhető-e a program a felhasználó új gépére? Szabályos-e, ha a szoftverhez csak idegen nyelvű licencszerződést mellékelnek? Tulajdonjogot szerez-e a felhasználó, vagy csak a program használatához van joga? Készíthet-e másolatot, és ha igen, milyen célra és hányat? (Felvilágosítás, jogi tanácsadás.)

3. Pop-up ablakok. (Felvilágosítás, illetve a szolgáltatók felszólítása, hogy korlátozzák önszabályozó kódexben a pop-up használatot.)

4. Betárcsázós vírusok. (Figyelmeztetés, közzététel, tanácsadás, nagyszámú bejelentés esetén kapcsolatfelvétel az ORFK illetékes osztályával.)

5. Online árverések, apróhirdetések. (Megelőzés, illetve segítségnyújtás kárt szenvedett felhasználók jogainak érvényesítésében.)

6. A szolgáltató azonosításának hiányosságai. (Közreműködés a weboldalon hiányos információkat közzétevő vagy azokat egyáltalán nem közlő szolgáltató azonosításában, közvetítői szerep a közreműködők között, felvilágosítás.)

Az iroda továbbá igyekszik a spamek szűréséhez technikai és információs segítséget nyújtani a hozzá fordulóknak, hiszen sok bosszúságot okozhatnak a kéretlen, szolgáltatóktól független, általában azonosíthatatlan feladótól érkező, sokszor

a spamszűrőkön is átfurakodó levelek. Az Infomediátor a hazai internetfelhasználók ide továbbított, azonos IP-címről érkező kéretlen leveleit összegyűjtve – a panasz jellegétől függően csoportosan vagy az egyént képviselve – léphet fel az adott hazai szolgáltató ellen. Más lehetőség híján tanácsadással támogatja a hozzá fordulókat, akik többek között az iroda honlapjának (**www.infomediator.hu**) Bejelentés menüpontján keresztül kérhetnek segítséget a probléma leírásával.

Az iroda a felhasználók tájékoztatására, a dicsérő és elmarasztaló minősítések közzétételére felhasználja az internetes nyilvánosságot, illetve a felhasználók számára egyfajta garanciát jelentő szolgáltatói presztízslista létrehozását is tervezi.

Szolgáltatásainak jelentős hányadát ingyen nyújtja, díjat előreláthatólag többek között az alternatív vitarendezésekért számol majd fel. Az iroda állományába jelenleg két jogász és két informatikus tartozik, s a magát elsősorban hazai, valamint EU-s pályázati támogatásokból fenntartó Inforum tizenkilenc tagszervezete szolgál számukra biztos szakértői háttérként.

Generációváltás küszöbén

Új hálózat, új sugárzás?

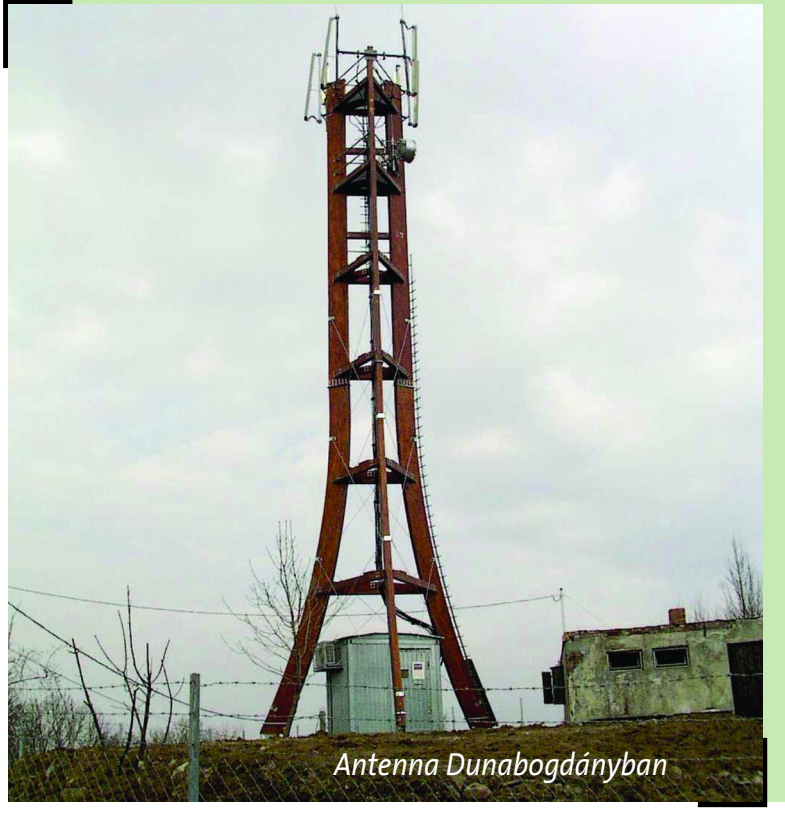
A nyolcvanas évek analóg mobiltelefonja után felnőtt egy új generáció, a GSM. De már a harmadik nemzedék, az UMTS is megszületőben van. Várhatóan jövőre Budapest utcáin is megjelenhetnek a jelenlegi mobiloknál akár tízszer nagyobb adatátviteli sebességre képes készülékek. Új lehetőségekről, szolgáltatásokról ma még csak általánosságban érdemes beszélni, mert a tapasztalat megtanított arra, hogy a valóság akár egy év alatt is túlszárnyalhatja a képzeletet. Cikkünkben – melynek összeállításához nagy segítséget nyújtott az M&H Communications – a ma ismert tényekre, így többek között a bázisállomások sokat vitatott egészségügyi hatásaira helyezzük a hangsúlyt.

GALVÁCS LÁSZLÓ

Az IT világában honos kifejezések, mint a széles sáv vagy az adatsebesség lassan gyökeret vernek a nagypolitika szótárában is. Nem is lehet ez másként, hiszen az európai politika már régóta ebbe az irányba halad. Idézzünk az Európai Parlament és Tanács 2002. március 7-ei 2002/21/EK irányelvéből: „A lisszaboni Európai Tanács kiemelte a digitális, tudás alapú gazdaság felé történő elmozdulásban rejlő növekedési, versenyképességi és munkahely-teremtési képességet. Különösen hangsúlyozta az olcsó, világszintű távközlési infrastruktúrához és a széles körű szolgáltatásokhoz való hozzáférés fontosságát az európai vállalkozások és polgárok számára."

Szakmai rendezvényeken, így például a 2004-es cannes-i 3GSM Világkonferencián már kötelező szlogen a multimédia és a mobilitás harmadik generációja.

„Az új bejelentések tekintetében iparágunk történetének egyik legsűrűbb évére számítunk" – jelentette ki *Jorma Ollila*, a Nokia elnök-vezérigazgatója. Szerinte 2004 a 3G WCDMA kereskedelmi elterjedésének éve is lesz. Körülbelül 1,3 milliárd felhasználót számláló előfizetői bázist hoztak létre, amely a következő néhány év során duplájára nőhet. Az adatkommunikáció a 2003-as 10 százalék helyett 2007-re a mobilszolgáltatások piacának közel 30 százalékát teszi majd ki – jósolta a finn IT-guru –, ami egyértelműen jelzi, hogy a mobilitás mindennapi életünk minden részére kiterjed majd.



Antenna Dunabogdányban

A fő konkurens Ericsson elnök-vezérigazgatója, *Carl-Henric Svanberg* az üzleti együttműködésnek és a fogyasztói igények megértésének fontosságát hangsúlyozta. Ennek gyakorlati bizonyítékaként a vállalat minden évben 10 ország 14 ezer fogyasztóját kérdezi meg. A svéd szakember is a 3G idei fellendülésére számít. Ehhez a legfontosabb előfeltételek már rendelkezésre állnak: sikeresen megvalósult a hálózatok szabványosítása, és a készülékek már nagy mennyiségben kaphatók. „A kommunikációs minták megváltozását tapasztalhatjuk a jövőben" – fejtette ki Svanberg. „Paradigmaváltásnak vagyunk tanúi, és ez kihat majd a mi emberi interakcióinkra is."

A GSM korszakában – a sebességet megtöbbszöröző lehetőség révén – ugyan a GPRS és az EDGE is mérföldkövet jelentett a felhasználók számára,

ám a szolgáltatók szempontjából ezek csak apró lépések az UMTS bevezetéséhez képest. Az alapvető különbség, hogy míg az első két technológia a meglévő GSM-hálózat másodlagos kihasználására épül, addig a harmadik generációs (3G) mobilrendszer teljesen új hálózat kiépítését igényli, ami hazai viszonylatban több tízmilliárd forintos beruházást igényel.

Most, amikor hazánkban is már-már a telítettséghez közeledik a mobilpiac, joggal merül fel a kérdés: miért van szükség egy újabb, párhuzamos hálózatra? Két döntő érvet szokott emlegetni a szakma. Egyrészt éppen a telítettség miatt, mivel ez egyszersmind azt is jelenti, hogy a jelenlegi lehetőségekkel (a GSM-re kiosztott frekvenciákkal és a kiépített, közel teljes lefedést biztosító bázisállomásokkal) egyre körülményesebb az újabb forgalmi igényeket kiszolgálni. Az új technológia pedig új szolgáltatások bevezetését is lehetővé teszi, amelyek nemcsak előfizetői igényeket elégítenek ki, hanem az IT fejlődését is elősegítik. A másik érv az adatátvitel gyorsítása. A GSM 9,6 kbps-os alapsebessége a beszélgetésekhez, SMS-ezéshez még elegendő, az ezt megtöbbszöröző GPRS (kb. 56 kbps) és EDGE (ami a vezetékes ISDN-nel mérhető össze) ugyan már használható WAP-ozásra vagy átlagos internetezésre, de a széles sávú vezetékes technológiák (például az ADSL) az utóbbi időben elkényeztettek bennünket. Maximalisták lettünk, szeretnénk mobilak maradni, s ugyanakkor nagyobb sebességű kapcsolatokat teremteni. Nos, az említett vezetékes megoldásoknak az UMTS lehet a vezeték nélküli alternatívája.

Lélegző cellák

Az elsősorban Európában preferált UMTS technológia az Universal Mobile Telecommunications System rövidítéséből kapta nevét. Az UMTS alkalmas kiváló minőségű internetkapcsolatra, vagyis tökéletesen élvezhető mozgóképek, klipek, filmek, hifi minőségű zenei fájlok letöltésére. Jelenleg Ausztriában, Ausztráliában, Svédországban és az Egyesült Királyságban már működik ilyen hálózat. Hazánkban a kormány várhatóan idén írja ki a tendert, bár konkrét kérdésünkre az IHM-től azt a választ kaptuk, hogy április végéig nem adnak információt a hivatalos döntésről. *Maradi István,* a Westel vezérigazgató-helyettese azonban megkockáztatta azt a jóslatot, hogy 2005-ben már Magyarországon is elindulhat a szolgáltatás, elsőként nyilvánvalóan a fővárosban. A későbbiekben pedig a mobiltelefóniában megszokott menetrendet követik a majdani szolgáltatók: a forgalmasabb üzleti vagy turisztikai központok, a nagyobb városok, a fő közlekedési utak után csak évekkel később érheti majd el a rendszer a közel teljes lefedettséget.

Azt szinte lehetetlen megjósolni, hogy ez összesen hány új bázisállomás megjelenésével jár, hiszen ezek jellemzői is eltérőek lehetnek. Az alapelv az, hogy minél magasabb a sugárzási frekvencia, annál kisebb az antennák sugárzási teljesítménye, vagyis annál sűrűbben kell telepíteni az adókat. Egyes műszaki paramétereiben (például cellaméret, hatósugár) a GSM-en belül az 1800 MHz-es rendszerrel lehet összehasonlítani az UMTS-t. Átlagszámítással ugyan meg lehetne határozni a szükséges vagy optimális állomásszámot, de ha figyelembe vesszük, hogy egy nagyobb bevásárlóközpontban már két cellát kell kialakítani, ugyanakkor az Alföldön akár tíz kilométeres körzetben is elegendő egy bázisállomás, akkor nehéz előre belőni az átlagot. Ráadásul az úgynevezett kódosztásos technológia sajátosságaiból adódóan a cellák „lélegeznek", vagyis amikor észrevehetően nagyobb sebességű forgalom zajlik, a cellaméret összeszűkül, és a rést a szomszédos celláknak kell kitölteniük. Ez pedig rendkívül körültekintő mérnöki tervezést igényel, annál is inkább, mert az egyes adók teljesítménye nem lépheti túl a megengedett értéket.

Balatonudvari

Mindenesetre bizonyosra vehető, hogy éveken belül – függetlenül az UMTS bevezetésétől – több száz új bázisállomás lép működésbe. Ezek telepítésénél egyrészt támaszkodnak a már meglévő építményekre, antennatornyokra, de elkerülhetetlen, hogy új adók is megjelenjenek. Ez persze az ügynek csak az építészeti-esztétikai része, ami azért korántsem lebecsülendő. Az épített környezet alakításáról szóló törvény – amely a bázisállomások mellett a rádió- és tévéadókra is vonatkozik – egyebek mellett kimondja, hogy az épített környezet alakítását és védelmét a humánus környezetre és az esztétikus kialakításra tekintettel, a biztonsági, egészségügyi, környezet- és természetvédelmi követelményekkel összhangban kell megvalósítani. Az új mobilrendszer megjelenésével várható, hogy újfent viharos érzelmeket vált ki a bázisállomások egészségügyi hatása.

Elektromágneses környezetben

Így utólag már érthetetlennek tűnik, hogy miért éppen a GSM elterjedésének kezdeti időszakában lobbantak fel a viták a rádiótelefonok és bázisállomások esetleges káros hatásairól, amikor mesterséges sugárzás (például a rádiózás, televíziózás révén) már régóta éri az embert, minden következmény nélkül, sőt az élet a Földön a kezdetektől fogva elektromágneses környezetben alakult ki.

A mobiltelefóniában alkalmazott elektromágneses terek, az úgynevezett rádiófrekvenciás sugárzások a tévé és az URH-rádióadó sugárzásához hasonlítanak a legjobban, de a műsorszóró adók teljesítménye százszorosa vagy akár ezerszerese a mobilos bázisállomásokénak.

A mobilkommunikációval összefüggő kérdések, így a sugárbiológiai felvetések kapcsán is már évek óta végez tájékoztató munkát az M&H Communications. Nemcsak a piac telítődik, hanem ezzel összefüggésben a forgalom is kezdi feszegetni a rádiós technológia határait. Mivel egy bázisállomás meghatározott

Egészségvédelem és elővigyázatosság

Az elektromágneses terek egészségügyi határértékeinek kialakításánál általában két szemlélettel találkozhatunk. Az egyik az egészség védelmén (health based), a másik az elővigyázatosság elvén (precautionary based) alapuló megközelítés. Az egészség védelme alapján kialakított határértékek tudományos kutatás (tudományos folyóiratban publikált) eredményein alapulnak, a tudományos közélet egyetértésével. Ha egy bizonyos dózisnagyságnál bármilyen egészségre káros hatást mutatnak ki, ez képezi azt az alapot, amelyre az ún. biztonsági faktorokat alkalmazzák. A biztonsági faktor a lakosság esetében általában ötvenszeres, ami azt jelenti, hogy a megengedett felső határérték a hatásosnak bizonyult dózis legalább ötvened része. Lényeges továbbá, hogy a hatásokat a várható egészségügyi következmények szempontjából is meg kell vizsgálni. A WHO ICNIRP (Nemzetközi Nem Ionizáló Sugárvédelmi Bizottság) az egészség védelme alapján alakítja ki határértékeit. Az Európai Közösség 1999-ben kiadott ajánlása is, alapvetően ezt az elvet követve, az ICNIRP határértékein alapul.

Az elővigyázatosság elve alapján a határértékeknek a technológiailag megvalósítható legalacsonyabb értékektől kellene kiindulniuk, s innen a gazdasági megfontolások és az összegyűlt tudományos ismeretek alapján lehet elmozdulni (sok esetben még nem publikált adatokat, előzetesen nyilvánosságra hozott eredményeket is figyelembe vesznek).

A sugárterhelés tárgyalásában és megítélésében különbséget tesznek a lakossági és a foglalkozási expozíció között. Egyes szabványok és ajánlások a foglalkozási, illetve lakossági kifejezések helyett az úgynevezett ellenőrzött, illetve nem ellenőrzött expozíciós területek (övezetek) kifejezést használják. A lakossági (nem ellenőrzött területre vonatkozó) határértékek általában

számú csatornát használhat, korlátozott számú előfizetőt (beszélgetést) képes kiszolgálni, szükséges a jelenlegi GSM-rendszer folyamatos bővítése, ami további bázisállomások építését eredményezi. Ez pedig sok esetben lakossági tiltakozáshoz vezet a sugárzástól való félelem miatt – fejtette ki *dr. Matkó István,* az M&H ügyvezetője. (Az alábbi, sugárbiológiai kérdésekkel kapcsolatos tények összegyűjtésében nagy segítségünkre volt a kommunikációs ügynökség – a szerk.)

A mobilkommunikáció működését biztosító elektromágneses hullámok a szabad térben terjednek, a kezünkben lévő mobiltelefon és az összeköttetést biztosító bázisállomás antennája között. Ezek az elektromágneses hullámok az ún. nem ionizáló sugárzások közé tartoznak, amelyek jellemzőikben, biológiai hatásaikban lényegesen eltérnek az ionizáló (pl. röntgen-, gamma- stb.) sugárzásoktól.

A döntő különbség közöttük az, hogy a mobiltelefóniában alkalmazott elektromágneses sugárzás nem változtatja meg a szervezet molekuláinak szerkezetét (ezért is hívják nem ionizáló sugárzásnak), energiája olyan alacsony, hogy az élő szervezetek szerves molekuláira bizonyítottan nincs roncsoló hatása.

Ágneslak

E sugárzások élettani hatásaival kapcsolatban ez ideig több mint 12 ezer tudományos publikáció jelent meg. A tanulmányok nagy része azt a végkövetkeztetést vonja le, hogy a bázisállomások által sugárzott elektromos hullámok nem okozhatnak betegséget, hiszen mennyiségük jóval a lakosságra vonatkozó határértékek alatt marad.

A bázisállomások teljesítménye néhányszor 10 watt, így a sugárzás szintje az antennától már néhány méterre is olyan alacsony, hogy nem éri el az egészségügyi határértéket.

Az esztétikum hiánya

A bázisállomások vízszintesen, az autók fényszóróinak fényéhez hasonlóan sugároznak. A sugárzás általában az állomástól 50–200 méterre éri el a talajt,

egyötöd, egytized részei a munkahely esetében megengedett értékeknek.

A sugárvédelmi szabályozásban úgynevezett alapkorlátokat és abból származtatott expozíciós határértékeket alkalmaznak. Az RF-expozíció alapkorlátait mindig a fajlagosan elnyelt teljesítmény (Specific Absorptin Rate – SAR) határozza meg. Ebből származtatják az ajánlásban szereplő, mérendő (illetve mérhető), megengedhető expozíciós határértékeket W/m^2-ben, mW/cm^2-ben, V/m-ben vagy A/m-ben.

Az EU tagállamainak többsége elfogadja az EU 1999-es ajánlásait. A most csatlakozó tagországok közül egyedül Csehország fogadta el teljes mértékben ezeket, a többi állam még korábbi koncepció alapján alkalmazza előírásait, általában szigorúbb előírásokkal.

Az ICNIRP ajánlásának SAR-re vonatkozó alapkorlátai

	Frekvencia-tartomány	Átlagos SAR (egész testre) (W/kg)	Lokális SAR (fej, törzs) (W/kg)	Lokális SAR (végtagok) (W/kg)
Lakossági	10 MHz – 10 GHz	0,08	2	4
Foglalkozási	10 MHz – 10 GHz	0,40	10	20

A lakosságra érvényes referenciaszintek (megengedhető egészségügyi határértékek) a különböző szervezeteknél

Mobiltelefon-frekvencia	NRPB (UK) µW/cm^2	ICNIRP (EU) µW/cm^2	EüM (Magyarország) µW/cm^2
GSM 900 MHz	3 300	450	10
GSM 1800 MHz	10 000	900	10

NRPB: National Radiological Protection Board, UK
ICNIRP: International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection
EU: Council Recommendation, 1999/519/EC, 1999
EüM: 32/2000 (XI. 16) rendelet

tehát nagyon kevés energia jut közvetlenül az antenna alatti területre. Ezért a bázisállomások sugárzása még az antenna közelében sem veszélyes.

Ha több berendezés (például tévé- és rádió-adótorony, bázisállomás, mikrosütő, mobiltelefon) működik a környezetünkben, akkor az általuk kibocsátott elektromos sugárzás összeadódhat. Az OSSKI (Országos Sugárbiológiai és Sugár-egészségügyi Kutató Intézet) szakemberei ezért is végeznek méréseket a bázisállomások üzembe helyezésekor, hogy az ilyen eseteket kizárhassák. A mérések eredményei publikusak. Ugyanakkor például a bázisállomások nem zavarják a rádió- vagy tévéműsorok vételét, nem befolyásolják azok minőségét, mivel teljesen más frekvencián működnek. (Aki ilyen zavaró hatást tapasztal, inkább szidja a szomszédban működő fogorvost.)

Sokan féltik az iskolába járó gyerekeket, a kórházi betegeket, ezért tiltakoznak az ellen, hogy a közelükben bázisállomásokat létesítsenek. Ezek működése valójában veszélytelen, azonban a WHO (Egészségügyi Világszervezet) ajánlása értelmében – amit a magyar hatóságok maximálisan figyelembe vesznek – a felesleges lakossági indulatok kivédése érdekében ajánlatos a gyermek- és egészségügyi intézmények 200 méteres körzetét elkerülni bázisállomás építésekor. Ez persze korántsem a káros sugárzások, hanem a közhangulat miatt tanácsos.

Első látásra fenyőfának tűnik a Létra utcai antenna, amely már az esztétikai követelményeket is kielégíti

A közvélemény gyakran hangot ad esztétikai kifogásainak is. Talán ez a legnehezebben kezelhető probléma. Telepítéskor a szolgáltatók igyekeznek messzemenően figyelembe venni a természeti és műemlékvédelmi értékek által diktált követelményeket, de még csak elvétve találhatók példák esztétikusabb megjelenési forma kialakítására. Ilyen például a Westel ragasztottfa-szerkezetű bázisállomása Dunabogdányban, illetve a XI. kerület Létra utcai fenyőfa-utánzatú torony.

Uniós szabályok

Idézetek az Európa Tanács 1999. július 12-ei 1999/519/EK ajánlásából a lakosságot érő elektromágneses sugárterhelés (0 Hz – 300 GHz) korlátozásáról:

„Az elektromágneses terekkel kapcsolatos intézkedéseknek a közösség minden polgára számára magas szintű védelmet kell biztosítaniuk; a tagállamoknak ezen a téren hozott intézkedéseinek közösen egyeztetett keretbe kell illeszkedniük, hogy az egész közösségen belül egységes védelmet lehessen biztosítani."

„Országos és közösségi szinten egyaránt jelentést kell készíteni a tagállamok által ezen a területen hozott intézkedésekről, függetlenül attól, hogy azok kötelező érvényűek-e, vagy sem, valamint arról, hogy milyen módon vették figyelembe a tagállamok az ajánlást."

„Figyelmet kell fordítani az elektromágneses terekkel kapcsolatos kockázatok megfelelő megismertetésére és megértésére, egyúttal figyelembe véve, hogy a közvélemény hogyan fogja fel az ilyen jellegű kockázatokat."

„A tagállamoknak tekintetbe kell venniük a nem ionizáló sugárzások elleni védelemmel kapcsolatos tudományos ismeretek és műszaki lehetőségek terén történt haladást, figyelembe véve az elővigyázatosság elvét, továbbá rendelkezniük kell a rendszeres és alapos vizsgálatról, illetve felülvizsgálatról, melynek során az illetékes nemzetközi szervezetek, például az ICNIRP által kiadott iránymutatás fényében rendszeres időközönként felmérést kell végezni."

SZOLGÁLATBAN AZ INFOSTRÁZSA

Kürti Sándorral a hálózati KRESZ-ről

Vírusok, hackertámadások, az eszközök elavulása, szoftverhibák: megannyi veszély leselkedik a számítógépekre, az informatikai eszközöket alkalmazó rendszerekre. Az IT-iparágban különösen érvényesnek tűnik Murphy törvénye: ami elromolhat, az el is romlik. A problémák túlmutatnak az egyes emberek bosszúságán és a vállalatok üzleti kockázatán – a szabályozatlanság társadalmi veszélyeket is rejt magában. Az informatikai biztonság hiányát, illetve annak következményeit érzékletes példákkal és hasonlatokkal tárja elénk Kürti Sándor, *az adatmentés és informatikai biztonság piacán 15 éve sikeresen működő Kürt Computer vezérigazgatója.*

GALVÁCS LÁSZLÓ

Fotó: Walkó Boglárka

– Lassan közhellyé válik, hogy az informatika a világon már mindent támogat, de elsősorban az informatikusok megélhetését. Ez, ugyebár, Önökre is érvényes...

– Nyilvánvalóan, de hozzá kell tennem, hogy nem mi teremtettünk magunknak piacot. Bár a számítástechnikát alkalmazó intézmények – és ma már minden valamirevaló cég ilyen – csillagászati összegeket költenek az információ biztonságos kezelésére és az adatvédelemre, mégis szinte mindenki hallott olyan esetről, vagy személyesen is átélte azt a szörnyűséget, amikor a biztosnak vélt védelem valamilyen okból fejre állt, hardverhiba, emberi mulasztás, vírus, természeti katasztrófa vagy bármi egyéb miatt.

– Mi lehet az oka, hogy az informatika kapcsán sokkal gyakrabban hallunk biztonsági kockázatokról, mint bármely más iparágban?

– Az informatikai, információtechnológiai forradalom – számos pozitív hatása mellett – alapvetően figyelmen kívül hagyta a más iparágakban elfogadott rendet és a termelési folyamatok normális menetét. A nyolcvanas évek elejéig még nem jelentkeztek problémák, a számítógépgyártás a gépipar egyik ágaként működött volt, termékei integrálódtak a világ termelésébe, biztonságosak voltak.

A PC megjelenése valós forradalmi helyzetet idézett elő. A nagytőke rájött, hogy óriási üzlet tömegterméket gyártani, s a felhasználó is bedőlt ennek: megvette, hiszen valóban sok mindenre

Hogy ez miért probléma? Más iparágból vett hasonlattal élve olyan ez, mintha egy biztonsági zárat gyártó cég tévéreklámban értesítené vásárlóit termékének hibáiról, megadva az álkulcs pontos paramétereit.

A szervezetek informatikai rendszereiben valószínűleg az adatok biztonsága a meghatározó jelentőségű, az eszközök biztonsága lényegében csak azok piaci értéke szempontjából érdekes. Talán meglepő, de hazánkban is vannak gyökerei az informatikai biztonság olykor törvényben is szabályozott védelmének. A 90-es évek előtt az átlagállampolgár ritkán találkozott ezzel a problémával, és a civil szervezetek esetében az állam vállalta magára az információk védelmét. Ezt persze az emberek az akkori politika egyik hatalomvédő eszközének tartották, így ennek megfelelő asszociációk is társultak hozzá. A rendszerváltás után az információvédelemben ugyancsak érvényesült a múlt gyors, differenciálatlan, éles és túlzottan leegyszerűsített tagadása, amely szerint a demokrácia szerves részét képezi az információkhoz – minden információhoz – való szabad hozzájutás joga. Napjainkra a helyzet megváltozott, az informatikai biztonság ismét minden területen előtérbe került.

– Mennyiben állít új helyzet elé bennünket az internet?

– Azzal, hogy bárki kiléphet a világhálóra, a biztonság hiánya társadalmi problémává vált. Ismét kedvenc példámra, a közlekedésre hivatkoznék. Az internet kialakulásával az információs sztráda használatára is a KRESZ-hez hasonló meghatározások lettek érvényesek. A szakma speciális nehézsége, hogy itt még a „közlekedési szabályok" sem kiforrottak, és a létező szabályok is büntetlenül felrúghatók. Mivel ezen a területen a jogi szabályozás messze nem teljes körű, különösen fontos az oktatás, az ismeretterjesztés, az informatikai biztonság alapkultúrájának elterjesztése.

A biztonságos közlekedés feltétele, hogy a járművek forgalmi engedéllyel, a vezetők pedig érvényes jogosítvánnyal járjanak az utakon. A levegőben utakat sem kell építeni, mégis fokozottabban veszik figyelembe a légtér és a kijelölt légifolyosók használatának szabályait. Ezzel szemben a világhálón bárki, bármilyen géppel, minimális ismeretek nélkül „száguldhat". Az ehhez kapcsolódó veszélyek elleni védekezés lehetősége furcsa képet idéz elém. Olyan, mintha a közlekedésből nem a rossz autókat és vezetőket tiltanák ki, hanem az utakat borítanák be gumival, a fákat és oszlopokat hungarocellel vonnák be, az útpadkát és az árkot vattával bélelnék ki.

Vagyis ma az informatikai ipar hibái miatt más iparágak kénytelenek alkalmazkodni és védekezni.

– Azt hiszem, nézeteivel kevesen értenek egyet a szabadságot hirdetők táborából...

– Tisztában vagyok vele, mégis vallom, és vállalom. Ma csupán etikai kérdés, hogy például ellátjuk-e a gépünket vírusvédelemmel. A MyDoom és társai ismeretében nem lenne célszerűbb ezt kötelezővé tenni? A tömegtermelés forradalmának mechanizmusával szemben a társadalmi közeg fejlődése evolúciós folyamat. Meggyőződésem, hogy a világ a biztonság növekedésére fog szavazni – akár a szabadság rovására is.

Együtt a hazai ügyfelekért

A T-Systems és a Matáv közös szolgáltatásai

Közösen nyújt minőségi nemzetközi hálózati szolgáltatásokat a magyarországi vállalati ügyfeleknek a Matáv és a T-Systems, a Deutsche Telekom legnagyobb ügyfeleit kiszolgáló német informatikai és távközlési vállalat. A március közepén aláírt megállapodás a két cég közötti kapcsolat elmélyülését jelzi – immár az informatikai és távközlési szolgáltatások területén is.

Nemcsak a politikában és a közgondolkodásban, hanem az üzleti életben, a távközlési piacon is – ezen belül elsősorban a Matáv háza táján – érezhető, hogy hamarosan szélesre tárulnak Európa kapui. A bevonulásban a legnagyobb hazai távközlési szolgáltató partnere és házigazdája a Deutsche Telekom lesz. Az összefonódást nemcsak a tulajdoni viszonyok jelzik, hiszen egyre több területen közösen lép fel a nagy család. A mobilpiacon hamarosan a DT leányának nevét veszi fel a magyarországi rokon, a Westel is, amely így májustól T-Mobile néven nyújtja szolgáltatásait.

A hazai vállalati ügyfélkör informatikai igényeit a bevezetőben említett megállapodás nyomán közösen igyekszik kiszolgálni a két testvér.

A Matáv így minimális tőkeberuházással, a nemzetközi tevékenységet folytató vállalatok magyarországi kiszolgálásával növelheti majd nemzetközi hatókörét és portfólióját. A T-Systems pedig az együttműködéssel olyan magyar vállalatokat érhet el, amelyek fő célpontja Nyugat-Európa, ám jelenleg más piacokon terjeszkednek. A T-Systems – kihasználva, hogy Európában a legnagyobb hálózati lefedettséggel rendelkezik – lehetővé teszi a magyar vállalatoknak, hogy a világon bárhol összekapcsolódhassanak kihelyezett irodáikkal és partnereikkel, üzletmenetüket még hatékonyabbá és rugalmasabbá tevő szolgáltatásokat nyújtva.

A T-Systems Hungary és a Matáv együtt fog működni kifejezetten a magyar piacra szánt beszéd- és adatmegoldások nyújtásában, s ezáltal új üzleti csatornák jönnek létre mindkét vállalat számára. Az együttműködés értelmében a T-Systems használhatja a Matáv hazai hálózati infrastruktúráját a magyar piacon terjeszkedő multinacionális vállalatok bekapcsolása érdekében.

„A Matáv tökéletes választás a magyarországi együttműködésre, mivel lehetővé teszi számunkra, hogy közös ügyfeleinknek a lehető legjobbat nyújtsuk: csúcstechnológiájú informatikai és távközlési szolgáltatásokat, megoldásokat, az egész világra kiterjedő összekapcsolhatóságot, valamint versenyképes árakat" – mondta *Konrad F. Reiss,* a Deutsche Telekom igazgatóságának tagja, a T-Systems vezérigazgatója. „Az együttműködés illeszkedik stratégiánkba, mely szerint hosszú távú kapcsolatokat építünk ki meglévő ügyfeleink jobb kiszolgálása és új üzleti lehetőségek megteremtése érdekében."

A közös fellépés előnyeit *Straub Elek,* a Matáv elnök-vezérigazgatója a következő szavakkal ecsetelte: „A T-Systemsszel való együttműködés stratégiai fontosságú számunkra, mivel a nagyvállalati szegmensben nyújtott szolgáltatások széles választéka mellett lehetővé teszi, hogy kiaknázzuk a nemzetközi színtéren való megjelenés lehetőségeit is. Ezáltal javulni fog versenypozíciónk az üzleti ügyfeleknek nyújtott nemzetközi bérelt vonali szolgáltatások terén, és szolgáltatásaink választéka is bővülni fog. Emellett mindez kiváló lehetőséget biztosít a közösen nyújtott szolgáltatások földrajzi kiterjesztésére."

A hálózati szolgáltatási megállapodás mellett a T-Systems a Matávval vegyes vállalat létrehozását is kezdeményezte, miáltal a Matáv kisebbségi részesedést szerez majd a T-Systems Hungary Kft.-ben. Az együttműködés további erősítéseként közös stratégiát dolgoznak ki a hazai piac lefedésére, a Matáv egyes informatikai tevékenységeinek a T-Systemshez történő kihelyezésére, valamint a régióban való nemzetközi szintű együttműködésre a T-Systems és a Matáv nemzetközi társszolgáltatói üzletágai között.

A T-Systems

Európa egyik vezető informatikai és hírközlési szolgáltatója. A Deutsche Telekom-csoporton belül a T-Systems feladata a nagy üzleti ügyfelek kiszolgálása több mint 20 országban.

A T-Systems megoldásai javítják az ügyfelek üzleti versenyképességét a távközlés, a szolgáltatások, a pénzügy, a közigazgatás és az egészségügy terén, valamint a gyártó ágazatokban. A vállalat optimalizálja a folyamatokat, csökkenti az ügyfeleinél felmerülő költségeket, s ezáltal növeli rugalmasságukat üzleti alaptevékenységük terén. A T-Systems célzott módon alkalmazza az ipari szakértelmet és csúcstechnológiát. Szolgáltatási választéka új ICT-megoldások meglévő ügyfélrendszerekbe történő integrálásától irodai rendszerek, adatközpontok és hálózatok telepítésén, illetve működtetésén keresztül távközlési szolgáltatások és megoldások nyújtásáig terjed nemzetközi szolgáltatók számára.

A CRI-SZINDRÓMA (III.)

Erkölcs és egészség, munka és sport

Legutóbbi cikkünkben belekezdtünk a számítógép-használat által okozott károsodások és azok kivédésének taglalásába. Ezúttal részben folytatjuk témánkat, részben a számítógépes munka társadalmi környezetére nézve teszünk észrevételeket.

TIHANYI LÁSZLÓ

Ha például van egy autóm, annak műszaki állapotáért felelős vagyok. E felelősség érvényesítésének érdekében a társadalom számos intézményt működtet, műszaki vizsga után juthatok hozzá a forgalmi engedélyhez, nem is szólva használati készségeim kötelező igazolásáról. Persze, hiszen a közlekedésben másokat is veszélyeztethetek. Fogalmazzuk meg ezt általánosabban: a társadalomnak terhére lehet, ha nem megfelelő állapotú autóban és/vagy szakavatatlanul közlekedem. Figyelemre méltó, hogy a vezető alkalmasságát nagyrészt egészségi állapotának ellenőrzéséhez kapcsolják. Szélsőség: ha valaki részegen vezet, manapság bűncselekményt követ el, még akkor is, ha nem okoz balesetet. Az orvos megelőző szűrést végez, és a felelősség egy részét magára, illetve tudományára vállalja, amikor vezetői alkalmasságomat igazolja.

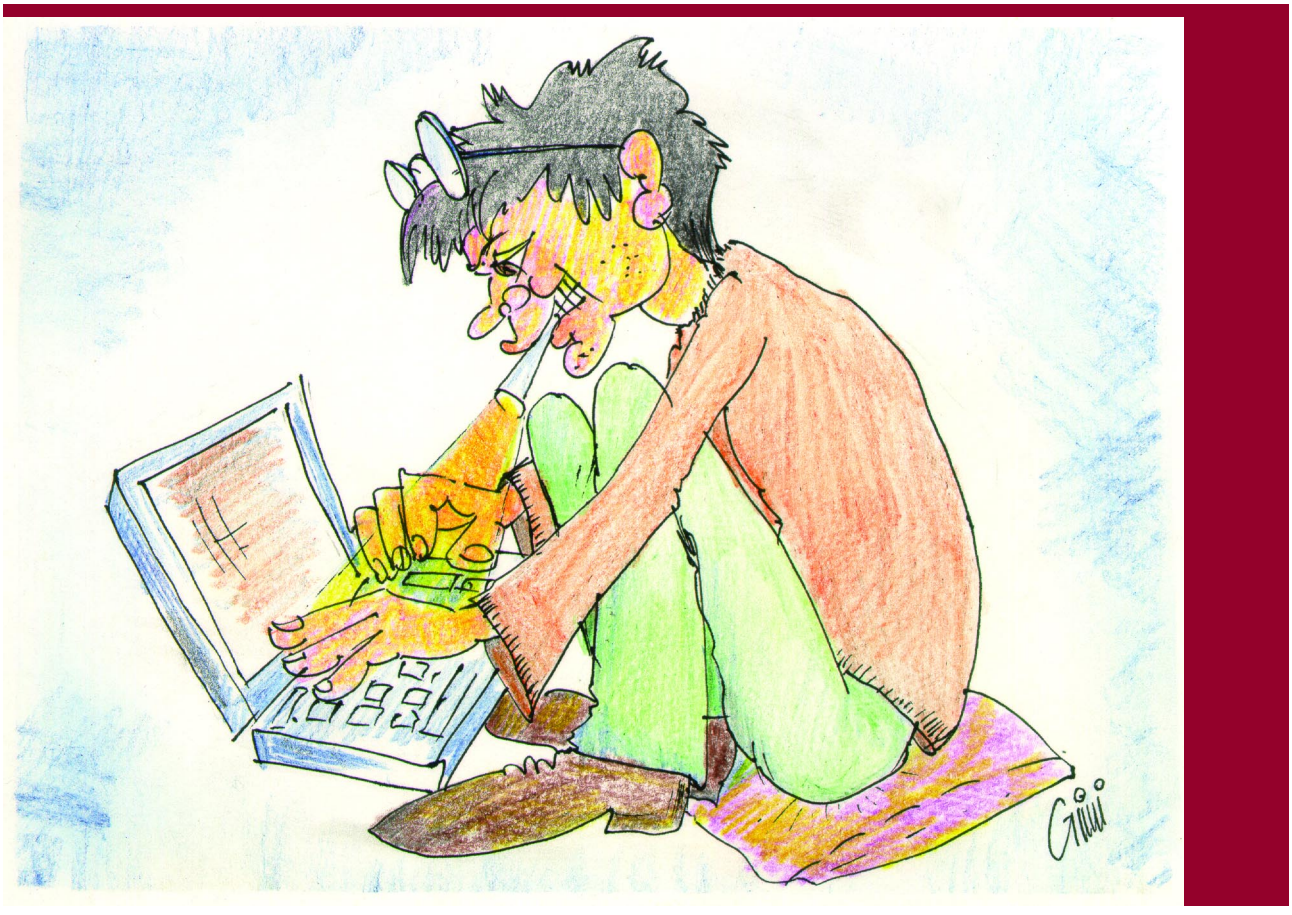
A felhasználó felelőssége

Az ember szervezete, teste is egy jármű, amelyen a világban a lélek, az intellektus közlekedik. Ha ez a jármű nincs megfelelő műszaki állapotban, azért a járművezető a felelős. Igen, például egy idős ember maga is erkölcsileg felel teste rossz műszaki állapotáért, azért, hogy megtett-e minden szükségeset a megfelelő karbantartásért. Akár a lelépés a járdáról is megkövetel bizonyos készséget. Aki pedig nincs megfelelő edzésben egy ilyen teljesítményhez, az nagyobb eséllyel kerülhet kórházba, ahol a közös anyagi lehetőségek terhére hosszan ápolják bokatöréssel, avagy eshet autó alá, tönkretéve vétlen sofőrök egész életét, a sajátjáról nem is szólva, ami szintén bűntény. Nézetem szerint nem a jóllakott társadalom luxusa a mindennapi fiziológiai felkészülés az élet (munka, szórakozás, szocializáció) „műszaki" terhelésére, hanem erkölcsi kötelesség. Ez sajnos ma még messze nem eléggé tudatos.

Nem általános moralizálás ez – nagyon konkrét kötelezettségről van szó. A számítógépes munka tényezői között szerepel a gyártó (a maga ergonómiai felelősségével), a munkáltató, a használt eszköz és persze a gépet ténylegesen kezelő ember. Jogszabályok bástyázzák körül a szakterületet. Egy CRI-eset kapcsán perek folyhatnak, a bíróság kártérítést ítélhet meg, ami persze nem tudja a károsodás előtti állapotot maradéktalanul visszaállítani. Világos a gyártó és a munkáltató jogi felelőssége. Világosnak kell lennie azonban, hogy a felhasználó is felelős a használati módért, önmaga testi-lelki állapotáért, és ha kevesebbszer kerül is rá sor, hogy az esetleges károsodásért őt magát vonják felelősségre, azért ennek a lehetősége fennáll, ráadásul ő a szenvedő fél. Cikksorozatunk fő céljai közé tartozik, hogy erre a felelősségre felhívja a figyelmet. Nyilvánvalóan minden számítógép-használónak a veszélyeket és azok elhárításának módját kell megismernie, s már ebben az önképzésben is felelősséggel viseltetik. Ha esetenként elmarasztalható a munkáltató a nem megfelelő munkavédelmi tájékoztatásért, akkor ugyanúgy elmarasztalható a dolgozó is a hanyag felkészülésért. Igen, a társadalom számára terhet jelent a nem megfelelő színvonalú számítógép-használat.

A gyártó és felelőssége

Ami a gyártókat illeti, a stabil márkák kereskedelmi kultúrája javul. Egyre inkább lehet érvényesíteni például a garanciákat. És egyre inkább elérhető egy-egy károkozó tényező a felelősével együtt. Mindez arra indítja a gyártókat, hogy



műszaki erejük egészét mozgósítsák a lehető legjobb eszköz előállítására, s ennek része az ergonómia szempontjának érvényesítése is. Több gyártó sokféle módon, például az interneten igyekszik a technika használatára vonatkozó egészségügyi ismereteket terjeszteni. Az IBM egész webhelyet szentelt a kérdésnek: a **www.pc.ibm.com/ww/healthycomputing** oldalon egy Macromedia Flash-animáció fogadja a látogatót, amely a korábbi cikkünkben is érintett alapvető testtartási és munkahely-elrendezési tanácsokat sorolja. Ez a webhely gazdag és jól felépített, a munkásvédelem, az ergonómia különböző aspektusait rendszerezve vonultatja föl.

Hasonló weboldalt több más világcég is létrehozott, ismeretük, honosításuk voltaképpen kötelező volna.

Minden mindennel összefügg. A munkaergonómia szempontja az általános tudást idézi föl a fiziológiáról, az egészségről: csak az értheti meg az egészségi kockázatot, aki tisztában van a saját szervezetével. Ez súlyos oktatási probléma: nem eléggé gyakorlatorientált az az oktatási rendszer, amelyben a sporttal, élettannal, biológiával és technikával kapcsolatos ismeretek szétesők, s nem szerveződnek a különböző létfontosságú aspektusok köré. Tárgyunkra alkalmazva, konkrétabban: az életre való felkészítés jegyében nem foglalkoznak a munkaegészségtannal, nem térnek ki a CRI-re.

A webes ismerettárak között bőven akad színvonalas, a diákokat, munkavállalókat rá kellene szabadítani ezekre. Például a kanadai **www.combo.com/ergo** webhely kimondottan a munkaegészségüggyel foglalkozik.

Ismeretforrások

Mi indokolja, hogy az összes lehetséges műszaki, munkahelyi kockázat közül kiragadjuk a számítógéppel kapcsolatosakat, túl azon, hogy a számítógép speciális károsodásokat okozhat? Az, hogy a számítógépes tevékenység eltér a korábbi ipari szerveződési módoktól. Egyrészt igen nagyarányú a távés otthoni, munkavédelmi felügyelet nélküli tevékenység. Másrészt az intenzitása is szokatlan. Korábban nem fordult elő, hogy belső késztetésre folyamatosan tíz órát töltsön egynemű technikai tevékenységgel gyermek és felnőtt, éveken át. Nem telt még el elegendő idő, nem ismerhetjük azokat a statisztikákat, amelyek az előző generáció idegi, szemészeti, általános egészségügyi stb. állapotát összehasonlítanák a számítógép tömeges elterjedését követően felnövő nemzedékével, hiszen másfél évtizednél nem régebbi a kezdet. Egyelőre nem tudhatjuk, milyen lesz azok egészségi állapota hatvanévesen, akik tízéves koruktól naponta több órát töltenek a gépnél számítógépes játékok, majd munkaeszközként használt szoftverkörnyezet előtt. Az a gyanúm, hogy akár tartós lelki, idegi, szemléleti elváltozások is kialakulhatnak; már ma is észlelhetők olyan jelenségek, amelyeket az idősebb generáció értetlenséggel fogad.

Ilyen viszonyok között a weben gazdag és rendszerezett ismerettáraknak kellene a fiatalok, a munkavállalók rendelkezésére állniuk. Ezek egyelőre angol nyelven érhetők el, magyarul csak nagyon szegényesen.

Javaslatok a megelőzésre

Hadd egészítsem most ki a korábbi cikkekben ismertetett kockázatokat, követendő védelmi szabályokat, módszereket!

Testhelyzet. Az alapvetően helyes testtartás, amely a mozgások középhelyzeteként fogható fel, belülről sokszor nem kontrollálható a munka vagy a játék lázában. Igen hasznos, ha megkérünk valakit, hogy figyelje és értékelje a testhelyzetünket. Ugyanezt szülőként meg kell tennünk a gyermekünkkel is. Ez a tanács sajátos szempontra irányítja rá a figyelmet: a hatékony munkavédelem még a számítógépes munka individuális jellege mellett is többszemélyes. Az emberi környezet is felelős a személy egészségi állapotáért.

Elmerevedés. Húszpercenként, félóránként mindenképpen

keljünk fel a gép elől, és pár perces átmozgatással „etessük meg" a csontfelszíneket. A csontfelszínekben, porcokban nincsenek vérerek, a csípőízület, a keresztcsonti tájék, a kar és a váll ízületei, a gerinc csontjainak csatlakozó felületei, amelyeket a számítógép előtti feszült üldögélés jócskán megterhel, anyagcseréjükhöz csak az ízületi folyadékból kaphatnak tápanyagokat, amely a mozgási ingerre és a mozgás által kerül a helyére. Ha ez elmarad, a csontfelszínek „kiéheznek", és egészen hétköznapi terhelést is nehezebben viselnek el. Gondoskodni kell rendszeres „megetetésükről".

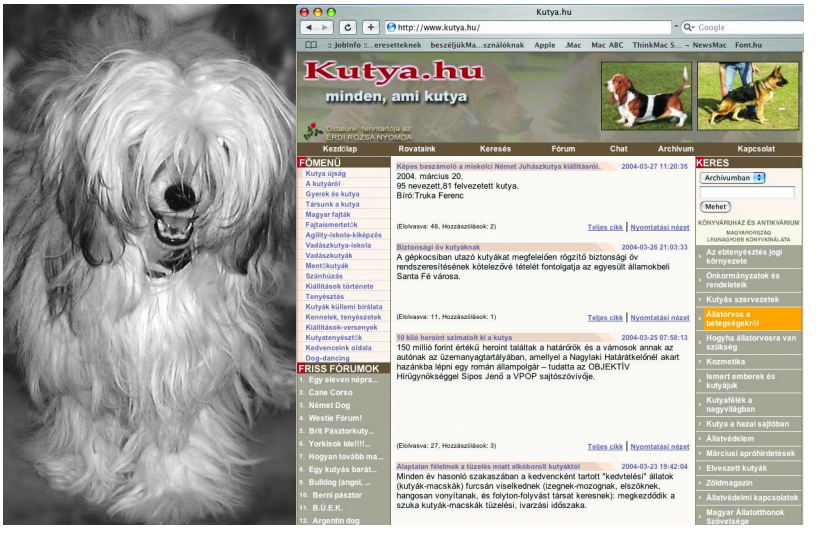
Feszültségek. Időről időre rutinszerűen, tudatosan vizsgáljuk át izomzatunkat, nincs-e valahol szükségtelen, tartós feszültség a testhelyzetünk miatt. Erre rá kell nevelődni, az egészségvédelem egyik kulcsösszetevője az ember önmagára irányított rendszeres figyelme. Ehhez is igénybe vehetjük más segítségét: egyes testhelyzetek például közismerten az idegfeszültség önvédelmi következményei, ilyen például a lefelé kényszerített vagy a görcsösen felhúzott váll. Magunk nem vesszük észre, de külső szemlélő figyelmeztethet rá.

Általános állapot. Meg kell változtatni a sporthoz, rekreációhoz való hozzáállást, mert az nem fölösleges luxus. Aki megfelelő fizikai és idegállapotban van, mindenféle terhelést jobban visel el, tehát a munkahelyi károsodásoktól is jobban védett. Erőteljes, kidolgozott, sporttal rendszeresen karbantartott karokat például kevésbé fenyeget a teniszkönyök, az egérváll, az ínhüvelygyulladás. A sport (jóga stb.) továbbá dinamikus tevékenység, a terhelés és a pihenés, a feszült és az ellazult állapotok váltakoznak. Ez kívánatos a munkavégzésben is; hosszú ülőmunka után nem szabad sajnálni az időt a sétára, kocogásra, lazító meleg fürdőre. A pihenésre is fel kell készülni – ne próbáljunk közvetlenül munka után, feszült idegállapotban elaludni, úgysem sikerül.

KUTYATARTÁS AZ INTERNETEN

Az internet több módon is segítségünkre lehet a kutyatartásban. Először is kiválaszthatjuk a megvenni kívánt kutyafajtát, esetleg a tenyésztőt is, akitől be kívánjuk szerezni a kölyköt. Információkat kaphatunk gyógyszer-, állattáp-, műszer- és eszközgyártókról, -forgalmazókról, állatorvosokról, kutatóközpontokról, kutyás találkozókról, kiállításokról stb. Ha pedig esetleg elveszett a kutyusunk, hirdetést tehetünk fel a látogatottabb állatos oldalakra. Cikkünkben honlapokat ajánlunk mindazoknak, akiknek hobbijuk a kutyatartás.

DR. HORVÁTH DÁVID



Először is be kell szereznünk a kutyát.

Ha nem akarunk drága, sokszor túltenyésztett, fajtiszta állatot, mindenkinek jót teszünk azzal, ha a különböző menhelyekről, állatvédőktől fogadunk be egy kóbor kutyust: a **www.arvacska.hu** a Szentendrei Árvácska Állatvédő Egyesület honlapja.

A **www.budaikisallatklinika.hu** oldalról a Hontalan Állatok Első Magyarországi Intézete Közhasznú Alapítvány oldalaira vezet egy link. Az alapítvány célja a talált, befogadott, gazdátlan állatok felvételi állomásának és állatorvosi helyének megteremtése, illetve üzemeltetése.

A **www.fauna.hu** a Fauna Egyesület és Alapítvány webhelye. Van itt állatvédők fóruma, Magyar Állatvédő Irányító és állatvédők lapja is.

A **www.feherkereszt.hu**-t a Fehérkereszt Állatvédő Liga üzemelteti, az oldalon az örökbefogadásra váró kutyákon túl sok egyéb érdekességet találunk.

A **www.herosz.hu** a Herman Ottó Magyar Országos Állat- és Természetvédő Egyesület weblapja.

A **www.illatosut.hu** gazdája a sokak által ismert Állategészségügyi Telep. Itt mindig találunk fotóval és fontosabb tudnivalókkal megjelölt, örökbefogadásra váró kutyust.

A **www.misina.hu** a Misina Természet és Állatvédő Egyesület oldala, ahol a következő rovatcímek között böngészhetünk: Gazdira várva, Oktatás, Állatbemutató, Lovaglás, Állatmentés, Beszéljük meg, Tárlat.

A **www.rex.hu**-t a Rex Kutyaotthon Alapítvány működteti. Olvashatunk az alapítványról, az állatszigetről, a gazdikeresőről, a támogatási lehetőségekről és állati okosságokról is.

A **www.kutya.hu** a Kutya Szövetség című népszerű, havonta megjelenő, országosan terjesztett magazin és a Magyar Kynológiai Szövetség honlapja. Szó esik rajta a gyerekek és a kutyák viszonyáról, az ebek bírálatának folyamatáról, a kutyatartásra vonatkozó jogi szabályozásról és így tovább. Nagyon bőséges tartalommal rendelkező site, érdemes megnézni.

A **www.pointernet.pds.hu/Kutya/kutyamagazin** a másik népszerű kutyaújság, a Nemzetközi Kutya Magazin oldala. Regisztrálhatjuk magunkat kutyás fórumba, olvashatjuk az újság régi számait, és szakkönyvek között is válogathatunk.

A **kutya.lap.hu**-n a Startlap egyéb oldalaihoz hasonlóan különböző témák szerint csoportosított linkekre lehet kattintgatni. És ha már a Lap.hu gyűjteménynél járunk, megemlíthetünk még három ilyen tematikájú oldalt. A **magyar-kutya.lap.hu**-n az őshonos magyar kutyafajták szerint csoportosított linkeket találunk: magyar agár, erdélyi kopó, rövidszőrű magyar vizsla, drótszőrű magyar vizsla, mudi, puli, pumi, kuvasz, komondor, valamint magyar kutyafajtás lapok, kutyás rokonlapok és egyéb rokonlapok.

Ha beteg az eb

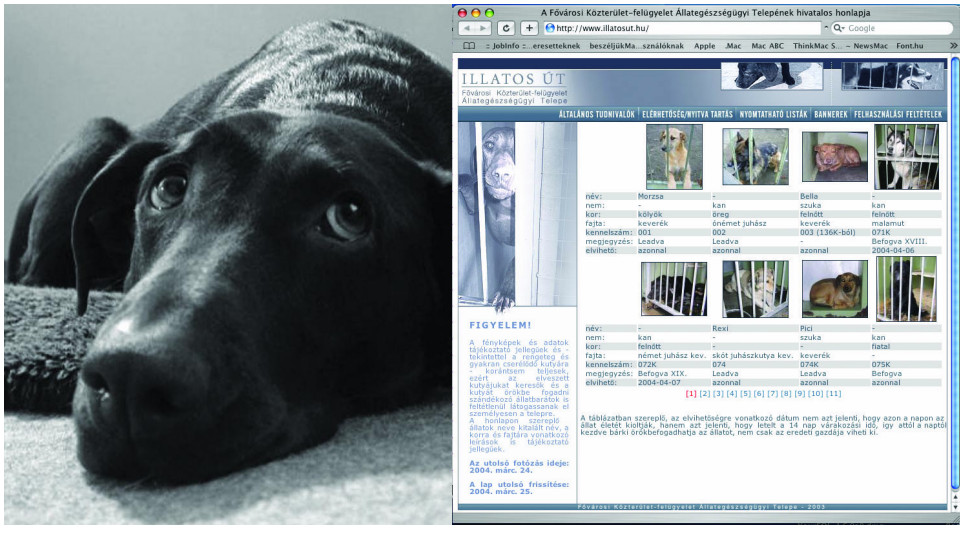
Aki már gyakorló kutyatartó, az tudja, hogy kedvence bármikor megbetegedhet. A Lap.hu-nál maradva ajánlhatjuk az **allatorvos.lap.hu** oldalt, ahol állatorvost kereshetünk, ha pedig utána szeretnénk nézni kedvencünk betegségének, a **kutyabetegseg.lap.hu** oldalt célszerű felkeresni. Ráadásként az **eblap.hu** szerepelhet, amely a **www.ebmester.hu** oldalhoz hasonlóan különböző csoportokba sorolja a kutyás témákat. Érdekességként megemlíthető, hogy az egyik link egy kutyanévkönyvhöz vezet.

A **www.vet.info.hu** állatorvosi információs oldalakat foglal magában. Találhatunk itt állatorvosi honlapokat, szakirodalmat s egyéb magyar, illetve angol nyelvű állatorvosi oldalakat, tenyésztők és szervezetek honlapjait, állatorvosok szaktanácsait és nyilvántartását.

A **haziallat.hu**-n válogathatunk az állatorvosok, a tenyésztők, a szakboltok, a kutyaiskolák és -kozmetikák, a menhelyek, az állatpanziók és -patikák, valamint az állatvédők között. Van itt szaknévsor, eseménynaptár, képes hirdetés és gazdát kereső állatok adatbázisa is.

A komolyabb állatorvosi rendelők és állatorvosok honlapjai közül a teljesség igénye nélkül álljon itt néhány:

A **www.budaikisallatklinika.hu** a Budai Kisállat Klinika Kft. *(dr. Juhász Csaba)* állatorvosi rendelőintézetét mutatja be. Az oldal gazdagon ellátott cikkekkel, és kérdéseinkre a szakemberek válaszolnak.



A **www.cats.hu** oldalon az Állatorvos gombra kattintva három rendelőt és egy kutyakozmetikát is bemutatnak, valamint a Ferencvárosi Kutyatartók Érdekvédelmi Civil Szervezetével is megismerkedhetünk.

A **www.drjuhaszkisallat.hu** *dr. Juhász Tamás* állatkórházát mutatja be.

A **www.webarculat.hu/allatmentő** az állatorvosi elsősegélyszolgálat honlapja, amelyet *dr. Horváth László* magánállatorvos üzemeltet.

A **www.primavetrendelo.hu** címét is érdemes megjegyezni.

Ha fogászati specialistára van a kutyának szüksége, jól jöhet a **www.vetfog.hu,** *dr. Kovács Katalin* állatorvos oldalának felkeresése.

A **www.univet.hu** címen a Szent István Egyetem Állatorvostudományi Karának tudnivalóit olvashatjuk, többek között a Sebészeti és Szemészeti, a Belgyógyászati, valamint a Szülészeti és Szaporodásbiológiai Tanszék és Klinika rendelési ideit.

Nem mindegy, mi kerül a tálba

Aki a különböző kutyatápok közül akarja kiválasztani a legmegfelelőbbet kedvencének, az a keresőbe az alábbi eledelek és importőrök kulcsszavait írhatja be (ezek kaphatók Magyarországon).

A Master Foods Bt. importálja a világ vezető kutyatápjait, a Waltham által gyártott Pedigree, Chappi, valamint a Frolic és a Cesar eledeleket.

A Nestlé Hungária Kft. jelenleg négy fő márkával van jelen a piacon, a Friskieszel, a Darlinggal, a Dokóval és a PurinaProPlannal.

A Zoohaus Kft. hozza be Magyarországra a Royal Canin kutyatápokat.

Az Alpha Pet Food Kereskedelmi Kft. a kizárólagos importőre az Eukanuba/Iams, a Shur-Gain, a kanadai Harrison Pet Products Inc. által gyártott Chicopee és az amerikai Magnum eledeleknek.

A komáromi Program 2000 Kft. a Hill's tápok hazai forgalmazója.

A Bosch Állateledel Bt. importálja a német Bosch Tiernahrung GmbH által gyártott Bosch kutyatápokat.

A Dunavet-B Rt. a minőségi spanyol Pylkron eledelek magyarországi forgalmazója.

Az AniVet Kft. az amerikai ProPac Dog szuper prémium és performance minőségű kutyatápokkal van jelen a piacon.

A Dog-Cat Bt. importálja a német Mera-Tiernahrung GmbH készítményeit.

A Vet-Profil Bt. portfóliójába tartoznak a francia Flatazor kutyatápok.

Az IPH Group Hungary Kft. a Premium Best Choice Pet Food és a Prima Food kutyaeledelek importőre.

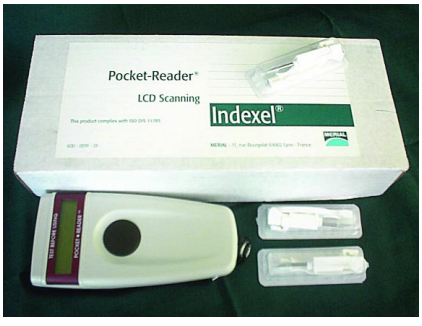
Érdemes még a következő kutyatápokat is megemlíteni: Feed-full, Pamax (Grétimix, Bodri, Hamm), Teli-erő, Teli-tál, Capri-canin, Teli-pufi, Tele-tojás, Tele-fény, Pedro, Vitarex, Arion, Best Choice Pet Food, Acana, Porcijo, Dax.

Indexel – elektronikus állatazonosító rendszer

Mostanában szinte naponta láthatjuk a tévében, olvashatjuk az újságban, hogy Magyarországon is kötelezővé akarják tenni a kutyák mikrochipes megjelölését. Az állatok egyedi azonosításának elsődleges célja a tulajdonlás jelölése. Így vitás esetekben (eltulajdonítás, elkóborlás, elvesztés) bizonyítható a hovatartozás. Segíti a megjelölés az adatok nyilvántartását is (könnyebben lehet egyes egészségügyi adatokhoz hozzáférni). A tartós megjelölés legfontosabb követelménye, hogy az ne legyen hamisítható, az állat egész élete során működjön, egyértelműen leolvasható legyen, felhelyezése ne legyen bonyolult, és ne járjon az állat adott testrészének jelentős deformálódásával.

DR. HORVÁTH DÁVID

A régebben alkalmazott módszerek az említett kritériumoknak nem feleltek meg maradéktalanul. A különféle nyakörvek, azokra rögzített érmék levehetők, kicserélhetők (tehát megváltoztathatók), a tetoválás az életkor előrehaladtával a pigmentált bőrű állatoknál elhalványul, elmosódik, a növekedés során változó testméret miatt deformálódik, nehezen olvashatóvá válik.



Az említett hátrányok az Indexel elektronikus állatazonosító rendszer segítségével kiküszöbölhetők. Egy modern eszközről van szó, amely nemcsak emlősök, hanem bizonyos méreten felül minden gerinces állat (tehát halak, kétéltűek, hüllők, madarak) megjelölésére is használható. A rendszer egy transzpondert (az állatba behelyezendő jeladót, amely az antennát és a kódot hordozó mikrochipet tartalmazza, mérete 11x2 mm), valamint egy readert (leolvasót) foglal magában. A leolvasó elektromágneses hullámaival aktiválja a jeladót, amely a kódot visszasugározza. Az aktiválás körülbelül 2 méteren belül működik. Ez azért fontos, mert az állattulajdonosok olykor azzal a kéréssel fordulnak az orvoshoz, hogy ültessen be egy jeladót az állatba, amelyet majd műholdon keresztül követhetnek, Így ha a kutyájuk elkóborol, méterre pontosan meg lehet mondani, merre jár. Ilyen rendszer jelenleg még nem üzemel (a gépkocsik esetében már igen), mert borzasztóan költséges lenne.

Az Indexel segítségével megjelölt állatok gazdáit akkor értesítik, ha megtalálták az elveszett kedvencet, és a leolvasóval közelről azonosították az állatot, annak adatai alapján pedig a tulajdonost. A jeladó behelyezése hasonló a vakcinázáshoz, amit az állatorvos végez. A szövetbarát anyagból készült jeladót megállapodás szerint a nyak bal oldalán a bőr alá kell behelyezni, ami a higiéniai előírások betartásával gyorsan és fájdalommentesen végrehajtható. A behelyezett jeladó láthatatlan, így semmiféle esztétikai következménye nincs, az állatok jól tolerálják, a szövetekben nem vándorol. Az Indexel segítségével olyan számítógépes nyilvántartási rendszer valósítható meg, amelynek része a központi adatbank, az állatorvos és a tulajdonos. Országonként egy központi adatbank működik, az tárolja a mikrochiphez tartozó állat és állattartó adatait. Az Indexel az Európai Közösség országaiban és Magyarországon a legelterjedtebb állatazonosító rendszer. 1993-ig hozzávetőleg 300 000, 1995-ig több mint 1 000 000, napjainkban pedig több mint 2 000 000 állatot jelöltek meg ilyen módon. Ma már 300-nál is több leolvasó működik az országban (pl. határállomásokon, menhelyeken, állatorvosoknál stb.).

Az Európai Közösség országai közül idáig Belgiumban és Luxemburgban kötelező a kutyák microchipes megjelölése, illetve Spanyolország, Olaszország és Németország egyes tartományaiban, 2003-tól pedig Bécsben is bevezették. A központi adatbank segítségével a rendszer képes megtalálni és azonosítani az elveszett, ellopott állatokat, valamint hozzájárul az illegális állatkísérletek megakadályozásához. Magyarországon a központi adatbank az Országos Állategészségügyi Intézetben működik. Amikor az állatorvos beültet egy jeladót, rögtön kitölt egy űrlapot, amelyen a következők szerepelnek: a tulajdonos neve, címe, telefonszáma, rádiótelefon-száma, az állat adatai (faja, fajtája, neme, színe és jegyei, születési ideje, neve, oltásai), a beültető állatorvos adatai, a beültetés ideje, helye és természetesen a vonalkód. Az orvos az űrlapból egy példányt rögtön beküld a központi adatbankba, egyet a tulajdonosnak ad, és egyet magánál tart. Természetesen minden chiphez más és más vonalkód tartozik, így valamennyi állat egyértelműen azonosítható.

A TECHNOLÓGIA MÁGIÁJA

Változik-e az ember az újdonságok hatására?

Az új technológiai csodamasinák és kommunikációs megoldások alaposan próbára teszik az embert. Egy részüket, tipikusan a gyakorlati felhasználókat azzal, hogy képesek-e megtanulni a kezelésüket, megszokni és mindennapjaik részévé tenni az újdonságokat, a tudós, kutató elmét pedig azzal, hogy megértse eme újdonságok elfogadásának (vagy elutasításának) motívumait, vizsgálja az egyénre és a társadalomra gyakorolt hatásait. Ez utóbbira vállalkozott az MTA Filozófiai Kutatóintézete és a Westel közös, A XXI. század kommunikációja című kutatási programja.

GALVÁCS LÁSZLÓ

„Melyik az ember legügyesebb ujja?" – tette fel a kérdést baráti beszélgetés közben egy ismert szakember, expolitikus. Sokan kapásból azt válaszolnák, hogy a mutatóujja. Kollégánk azonban azzal lepte meg a hallgatóságot, hogy egy amerikai felmérés eredménye szerint immár a hüvelykujjunk a legmozgékonyabb – hála a temérdek SMS írása közben a mobiltelefon billentyűzetén szerzett nem csekély gyakorlatnak.

Ez a sztori, sok egyéb mellett, két jelenségre hívja fel a figyelmet. Egyrészt arra, hogy az új információs és kommunikációs technológiák (is) jelentősen hatnak ránk, szokásainkra, viselkedésünkre, másrészt hogy e hatások új kutatási terepet kínálnak a társadalomtudósoknak. S hogy e kutatások eredményei nem csupán egy szűk kör számára érdekes tudományos elméletek, hanem gyakorlati hasznuk is lehet, mi sem bizonyítja jobban, mint hogy Magyarországon egy ilyen projekt az üzleti szféra – jelesül a Westel – támogatásával és együttműködésével valósul meg. Az immár 2001-től folyó kutatások alapkérdése – nagyon leegyszerűsítve – az, hogy vajon az eszközök változtatnak meg bennünket, vagy az évszázadok, évezredek alatt kialakult (biológiai, kognitív, társas) viselkedésünk korlátai közé illeszkednek be az új eszközök is.

A vallomás nem mobilképes

A kutatásban részt vevő három pszichológus, *Kovács Kristóf, Krajcsi Attila* és *Pléh Csaba* három alapvető álláspontot különböztet meg. Ezek közül az első kettő osztozik abban az alapfelvetésben, hogy az új eszközök megváltoztatják mindennapjainkat, gondolkodásunkat, személyiségünket, kommunikációs szokásainkat. Míg azonban az optimisták tábora

szerint ezek a változások derűlátásra adnak okot, hiszen az emberi érintkezést könnyebbé és gyorsabbá teszik, addig a pesszimisták borongósan látják a kommunikációs eszközök által okozott változásokat. Ők az állandó elérhetőségben a magán- és családi élet elsorvadását látják, s függőségről, elszemélytelenedésről, elszigeteltségről, a valós és közvetlen emberi érintkezés háttérbe szorulásáról beszélnek.

A harmadik álláspontot mindezekkel szemben a stabil biológiai rendszerek hívei képviselik, akik szerint az evolúció során kialakult emberi elme és viselkedés nem változik meg egykönnyen. Ezért a modern információtechnológia sem forgatja fel gyökeresen a már megszokott emberi világot, függetlenül attól, hogy az átalakulás kedvező lenne-e, vagy sem. A pszichológustrió azt vizsgálta, hogy miként hat a mobiltelefon mindennapi kommunikációs szokásainkra, a konkrét kérdések pedig arra irányultak, hogy a különféle helyzetekben melyik eszközt részesítjük előnyben. Érdemes néhány megállapítást idézni az egyetemi hallgatók körében végzett felmérésből. Például előre megbeszélt találkozó lemondása esetén a mobilbeszélgetés és az SMS együttesen meghatározó volt (a barátok, családtagok körében), a válaszadók több mint fele mobilkészüléket használ. Munkatársak, távoli ismerősök között ez az arány 46 százalék.

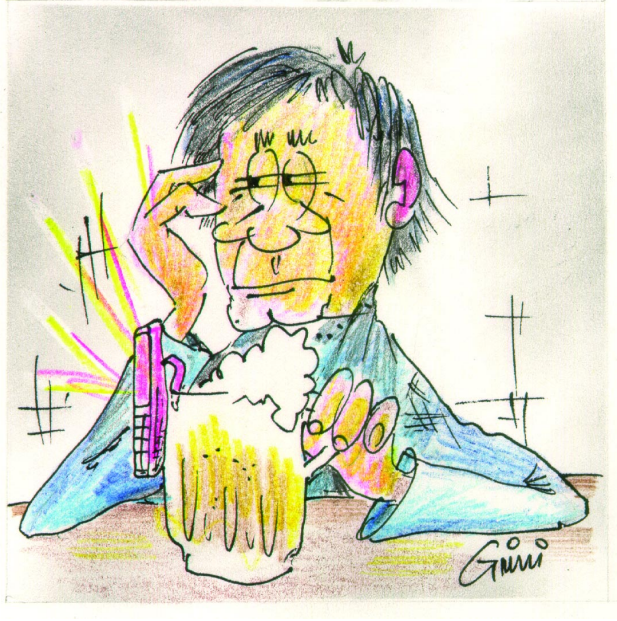
A két szegmens közötti különbség még szembetűnőbb bocsánatkérésnél. Az üzleti életben személyesen (kommunikációs eszköz igénybevétele nélkül) kér elnézést az emberek fele, közeli ismerősöknél viszont már 70 százalékuk viselkedik így. Tehát a mobil- (vagy akár a vezetékes) telefon minden előnye ellenére bizonyos szituációkban, különösen a közvetlen kapcsolatokban a személyes kommunikáció dominál.

S ha valaki még mindig a személyes érintkezés háttérbe szorulásától tartana, megnyugtatásul szolgálhat, hogy udvarláskor elsöprő arányú (73 százalékos) a személyes kontaktus. Való igaz, aligha lehet hatása és varázsa az SMS-ben elküldött „szeretlek" szónak, ha nem előzte meg egy klasszikus, szemtől szemben elrebegett vallomás. (Ezen a téren a mobil és az SMS 10-10 százalékkal jócskán maga mögé szorítja a 3 százalékos vezetékes telefont.)

A különböző kommunikációs helyzetek vizsgálatának átfogó tanulsága, hogy minél személyesebb egy adott szituáció, illetve minél inkább kötődünk a partnerhez, annál inkább előtérbe kerül a személyes érintkezés. Bizonyára vannak az életnek olyan pillanatai, amelyeket személyesen kell átélni. (Ha ez nem szükségszerű, akkor viszont tényleg a második legnépszerűbb eszköz a mobil.)

Szexuális figyelemfelkeltés

Ki hinné ezek után, hogy a technológia a személyes érvényesülésnél is előnyös, például a mobiltelefon szexuális figyelemfelkeltésre használható? Pedig *Robin Dunbar,* aki a liverpooli egyetemen az evolúciós pszichológia professzora, munkatársaival végzett kutatása eredményeként ezt mutatta ki. Az emberi párválasztásról szóló korábbi vizsgálatok nyomán az már világossá vált, hogy a nő számára fontos szempont a potenciális társ társadalmi helyzete és vagyona (a kettő sokszor majdnem ugyanaz). A kutatók azt feltételezték, hogy a mobil- »»»



telefon a társ minőségének jele. Ennek kimutatására irányuló vizsgálatukat egy liverpooli sörözőben végezték el, ahová főleg magas jövedelműek (üzletemberek, ügyvédek) járnak.

A várakozásnak megfelelően a férfiak lényegesen nagyobb számban tartották látható helyen (az asztalon) mobiltelefonjukat, mint a női vendégek. Még érdekesebb, hogy a férfiak nagyobb valószínűséggel tették ki a készüléküket, amint növekedett az asztalnál ülő férfiak száma, illetve aránya (több férfi jutott egy nőre). A látható mobiltelefonok száma többékevésbé lineárisan növekedett a nemek kiegyenlített arányánál tapasztalható 10 százalékról egészen 80 százalékig, amikor már három férfi jutott egy nőre.

A jelek szerint az erősödő konkurencia nagyobb magamutogatási, minőségjelzési igyekezetet váltott ki a férfiakból. Ebben az értelemben a mobilkészüléket ugyanúgy szerepeltették, ahogy a Rolex karórát és az Armani öltönyt – a gazdagság jeleként. Megjósolható, hogy ha a mobil olcsó és általánosan elterjedt lesz (ami felé közelítünk Magyarországon is), akkor veszít jelzésértékéből. Más, újabb technológiai eszköz vagy divatkellék veszi át a szerepét, amely persze ugyanazt az üzenetet hordozza. Dunbar szerint ez feltűnően hasonlít a fejlődésbiológiában ismert királynőeffektus jelenségére: az Alice csodaországban című remekműben szereplő királynőhöz hasonlóan az élőlényeknek mozgásban kell maradniuk (változtatva megjelenésükön), hogy megállják helyüket az élet nevű játékban. Az erre képtelen állatfajokat a versengés a kipusztulás felé sodorja. Hasonlóképpen nekünk, embereknek állandóan keresnünk kell valami mutogatnivalót, egy lépéssel a konkurencia előtt kell járnunk a társkereső játékban.

Funkciók kombinációja

Persze az előbb említettek a mobiltelefonnak csupán másodlagos – és vélhetően spontán módon kialakult – jellemzői. Elsődleges az alapszolgáltatás (a hang), illetve az extrák. De már ebben is felbukkannak ellentmondások. Az egyik készülékgyártó cég hazai vezetője maga is elismerte, hogy a mobilt minden különleges funkciója ellenére szinte kizárólag telefonálásra és SMS-ezésre használja. A funkciók – utólag olykor fölöslegesnek bizonyult – kombinációjával más területeken is kísérleteztek. A mai negyvenes menedzsernemzedék még emlékezhet a LED-kijelzős, számológéppel, vérnyomásmérővel egybeépített karórára. Mondani sem kell, hogy a kalkulátorok és orvosi műszerek gyártói nem mentek tönkre, e készülékeknek is kialakult az optimális formája, s az nem a karóra lett. Viszont ma már ismét jobban kedveljük, praktikusabbnak tartjuk a kis- és nagymutatós órát, még akkor is, ha az már nem rugós-felhúzós szerkezet. Jellemző példaként említik ilyenkor a túlélőkésként definiált, villát, ollót, fogpiszkálót, miegyebet tartalmazó bicskát is. Valóban lenyűgöző szerkezet, de vajon készült-e már felmérés arról, hogy hányan használják extra nyúlványait, s mennyit őrzött meg eredeti zsebkésfunkciójából?

Az újabb generációs mobiltelefonok elterjedésével egyre inkább feltűnik, hogy a technikai bravúrfejlesztések használata időnként az emberi képességek korlátaiba ütközik – állapítja meg *Csépe Valéria* pszichológus-kutató. Persze mindig is vannak piacvezetők és úttörők, akik minden újdonságot kipróbálnak, pár hónapos készüléküket is lecserélik, ha az nem képes a ma bejelentett szolgáltatáscsodára.

Úgy tűnik, ellentmondás vagy legalábbis a harmónia hiánya fedezhető fel az emberi képességek természetes fejlődése és az emberek által irányított műszaki fejlődés eredményei között.

Az ember jól ismert tulajdonsága – idézzük ismét Csépe Valériát –, hogy szeret kommunikálni, kapcsolatot teremteni, kifejezni magát, amint azt a mobiltelefonok használata is bizonyítja. Hogy kifejezhesse magát, szabadon kísérletezik az érzékelés világában: hangját, arckifejezését változtatja, gesztikulál, azaz mindent bevet ahhoz, hogy a jelentés finom árnyalatait közvetítse. Bár a mobiltelefonok legújabb generációi sokféle, korábban elképzelhetetlennek tűnő üzenettípus közvetítésére képesek, az előbb említett kommunikációs finomságok továbbítására még ma sem alkalmasak.

Az alap a hang

Az mindenestre már eredmény, hogy a létező, illetve a megszülető újabb kommunikációs eszközök és formák mind több érzékszervünket mozgósítják. A tapintás, ízlelés, szaglás, hallás és látás révén érzékelhető jelek közül a hang mágiáját elemezte az irodalmi nyelv fejlődésének összefüggéseit kutató *Benczik Vilmos*. Szerinte a betűírás, majd a nyomtatás megje-

Írd és/vagy mondd!

Vajon elgondolkodott-e már valaki azon, hogy *Rostand* regényhőse, Cyrano de Bergerac vajon mit kezdene a mai kommunikációs eszközökkel? Vagy fordítva: a mobiltelefon és az SMS vajon teret enged-e a választékos, ékesszóló stílusnak? Az aggodalmak ellenére tudományos vizsgálat mindeddig nem bizonyította a mobiltelefonálás nyelvromboló vagy éppen nyelvfejlesztő hatását. A vezetékes telefonálás kedves, udvarias hangneme azonban egyre kevésbé divat.

A helyhez kötött telefon használata még ma is megköveteli bizonyos udvariassági formulák betartását. A hívó a köszönés után általában bemutatkozik, hiszen nem lehet biztos abban, hogy ki veszi fel a kagylót a másik oldalon. A mobilbeszélgetések során ezek az udvariassági formulák gyakran elmaradnak, hiszen a hívó felet nemcsak a számkijelzés, de akár az előre beállított csengőhang alapján is azonosítani lehet. Ha mi tárcsázzuk valaki számát, a hívott fél személye szintén nyilvánvaló, nem igényel azonosítást. Így a beszélgetés bevezető része, az udvariassági formulák lemorzsolódásának lehetünk (fül)tanúi.

A mobilhasználat elleni vádak között emlegetik, hogy slendriánná teszi a stílust, s ezáltal laposabbá, érdektelenebbé válik a köznyelv. Egyes kutatók ezt a magas percdíjakkal magyarázzák, hiszen minél gyorsabban minél több információt kell belesűrítenünk egy rövid beszélgetésbe. Mások arra mutatnak rá, hogy a mobilhívás néha olyan váratlanul és olyan kellemetlen helyzetben ér bennünket, hogy csak egy kurta-furcsa válaszra futja erőnkből.

A mobilhasználat írásos funkciója, vagyis az SMS-ezés többek szerint az írásbeliség (sőt akár a szóbeliség) trónfosztását jelenti. A terjedelmi és anyagi korlátok a hosszadalmas, cirkalmas megfogalmazás ellen hatnak. Megfigyelhető, hogy a legtöbb SMS-ező ugyanazokat a szavakat használja üzenetei megfogalmazásakor, vagyis a szókincs bizonyos mértékű visszafejlődését tapasztaljuk. Az angol betűtípus használata, a magyar ékezetek szándékos, majd észrevétlen elhagyása a helyesírásra is káros hatással lehet. A percdíjakon való spórolás sok esetben a beszéd írásra váltását vonja maga után. A cél az információ olyan, minimális terjedelmű megfogalmazása, ami még nem megy az érthetőség kárára. Az SMS ugyanakkor gazdagítja is nyelvünket, hiszen olyan ötletes rövidítésekkel bővülhet szókincsünk, amelyek egyébként nehezen találnának utat a köznyelvbe.

Nádasdy Ádám nyelvész nem lát okot a vészharang megkondítására. Mint mondja: „A nyelvészet nem tud sem előrelépésről, sem visszalépésről. Ezek értékkategóriák, a nyelv pedig se nem javul, se nem romlik."

Sándor Klára, a Szegedi Tudományegyetem magyar nyelvi tanszékének tanára szerint a most felnövekvő generáció tagjai a mobiltelefont nem üzleti ügyek lebonyolítására, információátadásra, hanem hétköznapi, külső szemlélő számára jelentéktelen dolgok megvitatására („locsogásra") használják. Ez a közvetlenebb nyelvhasználat szorosabb közösségi kapcsolatokat vonhat maga után. Az ember több és gyakoribb kapcsolatot tarthat fenn ismerőseivel ilyen módon. Nyíri Kristóf filozófus pedig éppen a személyesség elvesztésére hívja fel a figyelmet: „Sokan így szabadulnak meg attól a gátlástól, amit a beszélgetőtárs személyes, metakommunikatív dimenziókat hordozó jelenléte okozna." Vagy ahogy a fiatalok manapság közérthetőbben megfogalmazzák: szerelmet vallani vezetékes telefonon, szakítani SMS-ben kell.

lenése több szempontból is csapást mért a hang világára. Mindenekelőtt azzal, hogy kiszakította az emberi nyelvet természetes és kizárólagos hangba ágyazottságából, alternatív, grafikus létformát teremtve számára. Ezáltal a nyelv – bár nehézkesen és féloldalasan – hang nélkül is tudott működni.

„A nyelv volt az utolsó, amely elfogadta a Gutenberg- »»»

technológia vizuális logikáját, és az első, amely az elektromosság korában eltávolodott attól" – írja *Marshall McLuhan.*

A hang iránti vonzódásunkban nehéz lenne nem látnunk annak a kötődésnek a megnyilvánulását – mondja Benczik –, amelyet az ember általában az analóg kódok iránt érez a digitálisakkal szemben. Az analóg és a digitális összevetése gyakorta a természetes és a mesterséges ellentétpárjaként tűnik fel. Hajlamosak vagyunk rá, hogy a digitális reprezentációkat kevésbé reálisaknak, kevésbé hiteleseknek és eredetiknek tekintsük.

Amennyiben a digitális jelek jobban kezelhetők az analóg jeleknél – s jól tudjuk, hogy ez az igazság –, akkor az elmúlt évtizedekben kibontakozott digitális forradalomnak lehetővé kellett volna tennie, hogy a hang is a tudástárolás fontos eszközévé váljék. A számítástechnika a számok digitális kezelése után a szöveg digitalizálásával birkózott meg, majd pedig a hangéval: az első digitális hanglemez alig húsz éve, 1982-ben készült el.

colatot erősen kiterjeszti a közbülső eredmények tárolásával, például könyv, kutatási és oktatási anyag formájában. Mérnöki logikára utal a professzor következő érve is: a szöveg jól strukturált, például fejezetekre, bekezdésekre, hivatkozásokra és tartalomjegyzékre tagolódik. Ezen elemek közül nem mindegyik fejlődik ki a tárolt beszédhez, és még eléggé távolinak tűnik az az idő – ha lesz ilyen egyáltalán –, amikor a hangok, a képek és a videók oly módon szerveződnek, ahogy a szövegek a könyvekben, folyóiratokban és könyvtárakban.

A látszólagos ellentmondást Nyíri Kristóf filozófiatörténész új nézőpontból közelítve meg a kérdést, az MMS példáját segítségül hívva oldja fel: „Magam sem vagyok híve a szigorúan vizuális nyelven történő kommunikációnak. Viszont meg vagyok győződve arról, hogy a verbális – hangzó vagy írott – kommunikáció képi dimenzióval kiegészítve fokozhatja az információcsere hatékonyságát."

Az MTA Filozófiai Kutatóintézetének igazgatója, a cikkben tárgyalt kutatások vezetője ezek után Neurath egyik emléke-

Kell-e még a vezeték?

Ha valóban a technológiák versenyéről lenne szó, azt mondhatnánk, a mobil egyértelműen nyerésre áll a vezetékkessel szemben. Ám a szakemberek a mobilkommunikáció diadalútjának elismerése mellett mégis úgy vélik, hogy ez semmiképpen sem jelenti a vezetékes telefon eltűnését, hiszen más iparágak is átmentek hasonló fejlődési folyamaton.

Tóth László, az IHM főosztályvezetője szerint a tévé mindennapossá válásával nem szorult ki a mozi, mint ahogy a digitális technika sem váltotta fel a nyomtatott könyvet. A vezetékes telefonnak most kell egy szusszanásnyi idő, amíg megtalálja a helyét a mobil kihívásai közepette.

A vezetékes telefon funkcióvesztését a Szonda Ipsos távközlési piacról készített átfogó kutatásának eredményei sem támasztják alá. Míg a mobilt használók 78 százaléka tartja a mobiltelefonálást valamelyest helyettesíthetőnek az SMS-ezéssel, a vezetékes telefonálást már csak 41 százalékuk szerint válthatja ki az SMS-ezés. Sőt 44 százalékuk egyáltalán nem tartja helyettesíthetőnek a vezetékes telefont a szöveges üzenetekkel.

A telefónia társadalomfilozófiai hátterét boncolgatva a szakértők egyértelműen a két kommunikációs eszköz egymást kiegészítő hatását hangsúlyozzák. Ez nem vagy-vagy kérdés – állapította meg *György Péter* esztéta –, hiszen minden egyes kommunikációs eszköznek megvan a maga kultúrtörténeti dimenziója. Gondoljunk a legalapvetőbb dologra: a vezetékes telefonálást sohasem kezdjük úgy, hogy hol vagy.

Nyíri Kristóf is arra utal, hogy a nem helyhez, hanem személyhez kötött mobiltelefonnál a beszélgetés kezdetén helyre kell állítani a térkoordináták valódiságát. Soha nem tudhatjuk, hogy a hívott fél hol és milyen körülmények között tartózkodik éppen. A vezetékes telefonálás során a kommunikációnak nincsenek nyugtalanító aspektusai. Nyugodt, bensőséges hangulatot biztosít. A kommunikációs eszközök használatának eltérő pszichológiai, antropológiai aspektusait, a szerepkör változását mutatja az is, hogy míg régen a mobilszámunkat titkoltuk, ma már a lakásunkban található vezetékes telefon száma az, ami igazán privát információnak számít.

Vegyesen hatékonyabb

A digitalizáció persze, minden hiányosságával és ellentmondásával együtt, valóságos jótétemény a kommunikáció és az adatmegőrzés számára. Amíg Benczik elsősorban a hang egyen- és teljes értékűségének híve, addig *Wolfgang Coy,* a berlini Humboldt Egyetem professzora az írott szöveg mellett törne lándzsát. Mint mondja, a szigorú logika és az összetett bizonyítás az írásbeliség eredménye. A szöveg az érvelési lánzetes megfogalmazását idézi: „A szavak elválasztanak, a képek kapcsolatot teremtenek." Ezzel persze nem azt állítja, hogy a szavak feleslegesek volnának. Valójában arról van szó, hogy a hangban, írásban és grafikában egyidejűleg zajló kommunikáció az emberi kohézió magasabb szintjét teremti meg, és tartja fenn, mint e dimenziók bármelyike egymagában.

Úgy tűnik, hogy a multimédiás üzenetküldés, a beszéd, a szöveg és a kép egyidejű, komplementer átvitele olyan társadalmi tevékenység, amely éppen azokat a kapcsolatokat tartja elevenen, amelyekből a valódi közösségek felépülnek.

Tali, üzi, sali, tejci...
Behálózva:
Balázs Géza nyelvész

„Nyelvművelő vagyok, és a városi folklórt kutató megszállott néprajzos, aki izgalommal figyeli a nyelvi szokások alakulását. A kapcsolattartás eszközei rohamléptekkel fejlődnek, ami a magyar nyelvet sem hagyja érintetlenül. Azon az álláspontonvagyok, hogy akárcsak a természetet, a nyelvet is óvni kell, hogy fennmaradjon valami évezredek örökségéből. A világhálót naponta használom, de kirándulni jobban szeretek az erdőben, mint az információrengetegben. Tizenegy éve műegyetemista barátaim beszéltek rá az első számítógépre; akkoriban kétkedve adtam be a derekamat, mert rutinos ujjakkal és egy jó írógéppel az íróasztalomon nem tudtam elképzelni, mi az, amitől még egyszerűbben tudok majd dolgozni. Azóta viszont négy elavult gépet cipeltem már le a pincébe."

KARGINOV ALLEN – SZALAY DÁNIEL

– Gyermekkori szenvedélyeit, a rádiózást és az újságírást több mint egy évtizede űzi különböző nyelvművelő műsorokban. A rádióban a Tetten ért szavak című adásban, a televízióban többek között a Szószólóban működik közre. Sokak számára talán a legemlékezetesebb, hogy az egyik sorozatában úgy tanította a szavak helyes használatát, hogy közben egy számítógép billentyűzetén gépelte be az éppen tárgyalt terminusokat. Honnan jött ez az ötlet?

– Amikor a Duna Tv felkérésére 1998-ban nekiláttunk megalkotni a Hej, hej, helyesírás című „nyelvművelő öt percek" látványvilágát, arra gondoltunk, hogy még ilyen rövid ideig is dögunalmas látvány egy hapsi a képernyőn, aki ráadásul a nyelvről tart kiselőadást. Mivel ez a kép semmiképpen nem felelt meg a céljainknak, először egy animált figurán törtük a fejünket, hogy a képernyőn rohangálva társam legyen a műsorvezetésben. Amikor kiderült, hogy ez nagyon drága megoldás, eszünkbe jutott, mi lenne, ha egy számítógép mellől beszélnék a nyelvről, és mozgalmassá tenné a műsort, ha folyamatosan gépelném a szavakat, amelyekről magyarázok.

– A tévés, rádiós szereplések mellett két évtizede tanítja a bölcsészeket az ELTE mai magyar nyelvi tanszékén. Joggal feltételezzük, hogy ott ismerkedett meg a komputerrel?

– Az egyetemi oktatók szobáiba soha senki nem telepített „csak úgy" számítógépet. Minden munkaeszközünk, még a papír beszerzéséhez is pályázaton kell megindokolnunk, hogy miért van rá szükség. Az első masina is így került az asztalomra 1996-ban, de akkor odahaza már négy éve volt sajátom.

– Mire használja a világhálót, és mennyire vált megszokott eszközzé?

– Számomra a legnagyobb haszna a levelezés. Amióta módom van rá, kihasználom, hogy ilyen egyszerű kapcsolatot tartani azokkal a külföldi barátaimmal, akikkel egyébként csak hagyományos úton levelezhetnék – amire korábban egyikünk energiáiból sem futotta. Rendszeresen leveleket váltok két ifjú emberrel nyelvi kérdésekről, akik a drótpostán kerestek meg. Személyesen még nem is találkoztunk. A műsorvezetésben is jelentős hozadéka van a levelezésnek, a nézők könnyebben szánják rá magukat, hogy kérdezzenek tőlünk, s nekünk is könnyebb válaszolni. Azt hiszem, egyértelműen kezd lejárni a rongyosra lapozott telefonkönyvek és menetrendek kora. Sokat túrázom, szinte minden héten elutazunk valahová, így visszatérő látogatója vagyok ezek modern változatának. Igaz, legutóbb Sepsiszentgyörgy nevét hiába írtam be, ami azért furcsa, mert például Bécs és Pozsony magyarul szerepel.

– Mennyire fontos Önnek, hogy újabb és újabb számítógépekkel korszerűsítse otthonát?

– Négy masina költözött eddig a pincébe. Most már úgy érzem, ezek a maiak mindent tudnak, amire szükségem van. Régebben nehézkes volt nagy dokumentumokkal dolgozni, azokat tárolni. Ma viszont egy DVD-lemezen minden biztonságba helyezhető. Megvannak még a régi nagy flopik is, de már egy ideje nem férek hozzá a tartalmukhoz. Emléktárgyak lettek a pol-

nélküli folyamában, az internetes fórumokon és chathelyeken. Kialakult a beszélt nyelv írott változata, amelyben kevéssé érvényesülnek a köznyelvi szabályok. A „j” és „ly” használatában például nagyon nagy káosz tapasztalható. A kétféle jelölés a kisiskolások mumusa, mégsem hiszem, hogy jól mutat például Galyatető vagy Erdély j-vel írva. A helyesírás-ellenőrzők sem mindig tökéletesek, itt van például a csevej szó, amelyet így, j-vel kell leírni. Az internetes kommunikációban az elgépelések, az elmaradozó ékezetek és vesszők a megértés esélyét is ronthatják. A sietség miatt nem jut idő a leírt szöveg átolvasására, az igeidők egyeztetésére. Az angol eredetű rövidítések – például thx, azaz thanks – mellett a számokból és különféle jelekből képzett formák is terjednek, például +6ó, azaz megható. Ezek persze azt is mutatják, hogy a nyelvi leleményesség mindig él. Egy határon belül szellemes megoldások, rövidítések is születnek a világhálón, pont amiatt, hogy a gazdaságosság vezérli a nyelvhasználatot is. A hangsúlyt a tudatosságra helyezném, arra, hogy minél többen felismerjék, mikor mi a helyes – ez a választékosság alapja. Az írott és a beszélt nyelv, valamint a hálón tapasztalható másodlagos írásbeliség és a másodlagos szóbeliség – amikor egy írott szöveg hangzik el, például a médiában – a nyelv különböző létezési módja. Közöttük létezik valamennyi átjárás, de alapvetően más célt szolgálnak.

– A világhálón nemrég egy apróhirdetésben ez állt: „érdeklődhetsz telcsin, üzibe vagy privibe...” Mi erről a véleménye, ez is a nyelvi kreativitás része?

– Nem örülök annak, hogy a -ban, -ben rag eltűnni látszik a magyar nyelvből, mert funkciója van. De beletörődöm abba, hogy e funkció elvesztése nem jár információvesztéssel. A másik, a játszi szóképzésnek nevezett jelenség is terjed már egy ideje. A szavak lerövidülnek, és -i képzőt kapnak: tali, üzi, sali, tejci... Az így létrejövő – szakszóval: infantilizálódott – nyelvváltozat szerintem bizonyos helyzetekben jópofa, és stílusértékkel bír. Máskor viszont taszít, legutóbb éppen az a fordulat ütötte meg a fülemet, hogy „utazom Debibe”, azaz Debrecenbe. Tudatosság híján könnyen automatizmussá válhat az ilyesmi. Csakhogy létezik egy kulturális szempont: bizony, a különböző nyelvi változatok fejezik ki a társadalom színűségét, identitást jelölnek, közösséghez tartozást. Ha egy korosztálynak, egy csoportnak sajátos a nyelvezete, az a nyelvészben izgalmat kelt.

Fotó: Walkó Boglárka

– Úgy tűnik, azért nem minden izgalmas tapasztalat okoz örömöt...

– Erre nagyon nehéz válaszolni, mert esztétikai kérdésről van szó. Meggyőződésem, hogy a legvadabb dolgokat is értelmezni kell, s nem véleményt mondani róluk. A csevegőszobákban nagyon népszerű például a „müxik” („mükszik”) szó, ami azt jelenti, működik. Attól válik a nyelvész számára igazán érdekessé, hogy levezethető a kialakulása. „Működni” szavunknak ugyan nincs sz-re végződő töve, de az igék egy hasonló csoportjánál van ilyen. Feküdni – fekszik, ez ugyebár lehetséges. Amikor a működik szónak megjelent a mükszik formája, az egyik igének a tulajdonságai ugrottak át a másikra, mert valami hasonlót fedeztek fel benne. Ilyen nyelvi változás az ómagyarban valószínűleg sokszor megtörtént. Az ilyesmi szintén izgalmas a nyelvész számára. De ha valamelyik napilapban olvasnám ezt a szót, ráadásul x-szel a közepén, lehet, hogy mérges lennék. Viszont azt nem tudhatjuk, hogy tíz év múlva szlengesebb, bulvárosabb lapokon keresztül nem fog-e ez a forma – vagy néhány olyan rövidülés, mint a „valszeg” és az „asszem” – a köznyelv részévé válni. Én ebben nem szeretnék élen járni, de ha így alakul, a nyelvészeknek tudomásul kell venniük.

– Mennyire elégedett a számítógépes programok magyarításával?

– A honosítókat feltétlenül dicséret illeti, mert komoly és pótolhatatlan szómagyarító tevékenységet végeznek. Nincs könnyű dolguk, hiszen olyan rövid szakszavakat kell alkotniuk, amelyeket egyféleképpen értelmeznek az emberek. Tisztelem azokat a nem nyelvészeket, akiknek fontos, hogy ezzel foglalkoznak, de sajnos nem minden esetben sikerül a legötletesebb, leghelyesebb megoldást megtalálniuk. Ki lehet próbálni, mit javasol a szövegszerkesztő helyesírás-ellenőrzője kakaspörkölt helyett. Elárulom: az egyik változatban nincsen s betű, és a másikon is hasonlóan jókat derülhetünk. Ennél súlyosabb jelenség, hogy terjedőben van a hónapnevek nagybetűvel kezdése, sokszor hivatalos levelekben is, mert a helyesírás-ellenőrző minden pont utáni kisbetűt automatikusan nagyra javít.

– Ha már a kezdőbetűkről beszélünk: az internet szót egyesek kicsivel, mások naggyal írják. A helyesírás-ellenőrző pedig ez ügyben úgyszintén rossz verziót javasol.

– Pedig ma már egyértelmű, hogy az internet köznév, a világhálót jelenti általánosságban, tehát mondat közben kis kezdőbetűvel kell írni. A legutóbbi helyesírási szótár összeállításakor még úgy gondolták, hogy ha egyetlen konkrét számítógépes hálózatot jelöl, akkor tulajdonnév, de így szinte már senki nem használja.

– Az ezredfordulón Ön három kötetben adta közre elképzeléseit a magyar nyelvstratégiáról. Adódik a kérdés: mit szól a francia nyelvvédelmi törvény példájához, amelynek értelmében még az e-mail kifejezés köznyelvi használatát is betiltották?

– Sokkal inkább hiszek a jó nyelvstratégiában, a folyamatos kutatásban, a szómagyarosításban, a nyelvi ismeretterjesztésben, mint bármilyen törvénykezési megoldásban. A közös tulajdon védelmének más hagyományai vannak Franciaországban, mint nálunk. A köznyelv mindenkié, közös kincs itt is, ott is, hiszen mindenki használja, s egyben alkotja folyamatosan. A nyelvtörvényt azonban szinte egy emberként utasították el a hazai nyelvészek. Nyelvstratégiára viszont szükség van, ez meggyőződésem, és nyelvi tudatosításra is, hogy az embereknek legyen szemük és fülük ahhoz, hogy ne vegyenek át kritikátlanul minden szófordulatot, például a reklámokból vagy egymástól az interneten. A világhálóra jellemző nyelvi jelenségeket mindenekelőtt meg kell ismerni, és sajátos jellemzőiket figyelemmel kell kísérni. Sajnos akadályozza törekvéseinket, hogy ma Magyarországon a nyelvművelés igazi intézményi háttér nélkül működik. A szoftvercégek honosító tevékenységét minél előbb össze kell hangolni, hogy az idegen kifejezések és magyar megfelelőik terén ne alakulhasson ki káosz. A honlapokkal kapcsolatban pedig egy falusi szólás jut eszembe, amelyet a pálinkáról szóló könyvemben is idézek: az alkoholizmus legjobb ellenszere a jó pálinka és a jó bor. A világhálón terjedő nyelvi igénytelenség ellen az igényesség terjesztésével lehet a leginkább fellépni, amit egyáltalán nem könnyű megvalósítani.

Fotó: Walkó Boglárka

Megszállott Adoniszok

Az utóbbi harminc évben divatba jött az XXL-es bicepsz, a szálkás izomzat, a kockás hasizom. A konditermek forgalma exponenciálisan nő, s csak a tájékozatlan cingárok terjesztik, hogy oda az „izomagyúak" járnak. Az újabb kutatások rávilágítanak, hogy nem is az intelligenciahányadossal van itt a baj: a helyzet sokkal rosszabb.

SZENDI GÁBOR

Évtizedek óta folynak a kutatások a női evési zavarok témakörében, két jól ismert szereplővel, az anorexia nervosával, vagyis a kóros soványsággal és a bulimia nervosával, amit leginkább a rohamszerű falás, az azt követő bűntudat és az önhánytatás jellemez. A két kórképet jellegzetesen női betegségnek tekintik, még ha nem is kizárólag nők körében fordul elő. Mivel különösen az anorexiába bele is lehet halni, jó lenne tudni az okát és hatásos kezelési módját.

Az evési zavarok számos elmélete közül egy a társadalmi ideálok káros szerepét hangsúlyozza, miszerint a lányokra nagy nyomás nehezedik a manökenek és filmsztárok kisfiúsan karcsú testideálja miatt, s sokan rögeszmésen kezdenek fogyókúrázni. Egy ponton aztán a fogyókúra átcsap önmaga tragikus karikatúrájába, és a lány – hacsak nem lép közbe a környezet – esetleg halálra fogyja magát. A módszer lényege a nem evés, a hánytatás, a hashajtózás és a túlhajtott sport (1.).

A kutatók sokáig nyugodtak voltak a férfinemet illetően, hiszen körükben olyan ritka az anorexia vagy a bulimia, mint a mellrák. Pár éve azonban felfigyeltek a testépítők sajátos szubkultúrájára, és vizsgálni kezdték a jelenséget.

A Psychology Today magazin 1997-ben felmérést végzett nők és férfiak körében (2.), hogy mennyire vannak kibékülve

a testükkel. A 13 és 19 év közötti fiúknak a 41%-a, a harminc felettieknek pedig már a 48%-a elégedetlen: 63%-uk a hasával, 52%-uk pedig a testsúlyával áll hadilábon. A hasonló, illetve kicsit komolyabb aggodalmak a nők részéről nem meglepőek, de nem azért, mert ez így jó, hanem mert már jobban megszoktuk.

Nem véletlen a téma kései felfedezése: egy 1972-és felmérés szerint a férfiaknak még csak 18%-a mondta azt, hogy elégedetlen a felsőtestével, ám ez az arány az 1997-es vizsgálatban már 38%-ra emelkedett! Amerikai egyetemeken végzett felmérések szerint a férfiak 91%-a szeretne izmosabb lenni (3.).

Annak mérésére, hogy ez az elégedetlenség mennyire súlyos, a Psychology Today kutatói a következő kérdést tették fel: hány évet adna az életéből, hogy céljait elérje? A férfiak 17%-a azt felelte, hogy hármat, de 11%-uk öt évet is odaadna az életéből, ha elérhetné ideális testsúlyát és izomméretét. Persze mondhatnánk, hogy könnyű egy tesztben éveket odadobni a vonzónak vélt külsőért, a valóságban úgysem lehetséges az efféle csere. Hát kiderült, hogy lehetséges, és egyre többen kötnek alkut a „testépítő ördöggel".

Adonisz-komplexus

Harrison G. Pope, Katharine Phillips és *Roberto Olivardia* 2000-ben jelentette meg kutatásainak népszerű összefoglalóját Adonisz-komplexus címmel. Adonisz a görögök félistene volt, maga a megtestesült férfiszépség, oly szép és vonzó testtel, hogy Aphrodité, a szépség istennője is beleszeretett. A szerzők ennek nyomán Adonisz-komplexusnak nevezik azt, amikor egy férfi egész életvitelét és gondolkodását áthatja a testével való kényszeres foglalkozás, aminek egyik alesete a mindent kitöltő, szenvedélyes testépítés. Ezenfelül lehet még foglalkozni a testsúllyal, a kopaszodással, a szőrösséggel, a péniszmérettel, illetve bármivel, amibe bele lehet vetíteni csökkentértékűség-érzésünket.

Egy eset a sok közül

Scott főállású edző egy testépítőklubban, kinézetre egy modern Adonisz, magas, hatalmas izmokkal, 7%-nyi testzsírral, vonzó arccal. Titkos félelme az, hogy az emberek túl kicsinek tartják. Minden reménye és álma az edzés – lassan visszavonult az életből. Amúgy sikeres üzletember lehetett volna, de még a főiskola alatt elkezdett lejárni edzeni, és aztán itt ragadt. Úgy érezte, számára ez az igazi munka, mert így szinte egész nap erősítheti magát. „Senki nem értette, miért dobom sutba a főiskolai éveket." Aztán Scott megnyílt, s beszámolt rejtett gondolatairól is: „Ha valaki látná, min gondolkodom egész nap, akkor azt tapasztalná, hogy időm 90%-át az tölti ki, hogy a súlyemelésen, a diétámon vagy a kinézetemen rágódok. Nem tudok elmenni úgy egy tükör vagy egy kirakatüveg előtt, hogy ne ugráltassam meg a bicepszemet, hogy lássam, elég erősnek látszom-e. Az elhaladó gépkocsik ablakában, de még a vendéglői kanálban is gyakran ellenőrzöm a külsőmet." Az eredmény általában gyászos: Scott hatalmas izmai ellenére

cingárnak és kicsinek látja magát, s olykor még rekkenő melegben is melegítőt visel, hogy elrejtse „kicsinységét". Nem jár uszodába, sem a tengerpartra, mert szégyelli testi gyengeségét. Egyszer télen a hóvihar miatt nem tudott lemenni edzeni, s ettől olyan ideges lett, hogy otthon a nappaliban a bútorokkal kezdett el súlyt emelni. Barátnője őrültnek nézte, s szenvedélye miatt végül el is hagyta Scottot. A lány szórakozni akart, a férfi pedig edzeni. Majd Scott bevallja legféltettebb titkát is: lelke mélyén azt gondolta, hogy ha enged a lánynak, és csökkenti az edzések számát, végül azért fogja elhagyni, mert puhánynak és gyengének tűnik a szemében.

A kutatók megkérdezték tőle, hogyan alakult ki a szenvedélye. Scott azt felelte, kezdetben egyszerűen egészséges tevékenység volt számára, aztán lassan kicsúszott a kezéből a kontroll, s most csapdában érzi magát, amelyből nem tud szabadulni. Őrült szorongás tör rá, ha nem mehet edzésre, ha nem küzdhet „kicsinysége" ellen, ez viszont lehetetlenné teszi számára a normális életet, hiszen elfoglaltsága egész napját kitölti.

Scott nem kivétel: átlagos a testépítők mezőnyében. Az „izomdiszmorfia", vagyis az izmok lekicsinylése hatalmas méretük ellenére, rendkívül hasonlatos ahhoz a rögeszméhez, amely az anorexiában tapasztalható. Az anorexiás nő, miközben a koncentrációs táborokról szóló filmek tökéletes statisztája lehetne, arról panaszkodik, hogy túl kövér. Hiába állítják szembe egy tükörrel, hiába látja kiálló csontjait, makacsul ragaszkodik hozzá, hogy túlsúlyos, és szorong, ha ennie kell. Egy vérbeli anorexiás órákat tud eltölteni azzal, hogy egyetlen sonkaszeletet – napi fejadagját – megfosszon minden zsírcafattól.

Bart, egy majdnem kétméteres, 130 kilós izompacsirta meséli, hogy mélyen megértette anorexiás barátnőjét, amikor az kóros soványsága ellenére kövérnek látta magát, mert saját problémája az volt, hogy hatalmas izmai ellenére gyengének találta magát. A két probléma szinte csak a torzítás irányában tér el.

Ahogy az anorexiás mindenre képes a fogyásért, ugyanúgy az „izomdiszmorfiás" is egészségét kockára téve edz és diétázik. Anabolikus szteroidokat szed, amelyek hosszú távon rendkívül veszélyesek, rengeteg fehérjét eszik, ami tönkreteszi pl. a veséjét, és sérülései, fájdalmai ellenére csak nyomja, nyomja a súlyokat.

Az „izomdiszmorfia" egyfajta kényszerbetegség: a body builder nagyfokú szorongást él át, ha megakadályozzák napi edzési rítusainak végrehajtásában. Élete teljesen beszűkül, izmai fejlesztésére összpontosul, s miközben énidegenként éli át szenvedélyét, szenved is tőle, de szabadulni nem tud.

Egy amerikai felmérés szerint a férfiak 45%-a elégedetlen az izmaival. Ez természetesen nem azt jelenti, hogy ennyien szenvednek „izomdiszmorfiában", de közöttük találhatók a veszélyeztetett egyedek.

Adonisz táplálkozik

Az orrvérzésig végzett súlyemelés természetesen nem elég. Ahol minden gramm zsír a testen vagy minden gramm elérhető izomnövekedés lelkileg tonnákat jelent, ott táplálkozni is tudományos alapon kell. Az igazi Adonisz kedvenc olvasmányai a kalóriatáblázatok és a testépítő-magazinok újabb és újabb életveszélyes táplálkozási tanácsai. Állandóan csak fehérjét eszik, mivel az könnyen beépülhet az izmaiba, és állandóan éhesnek érzi magát. De szacharinnal issza a kávéját, és megtagadja magától a fölösleges kalóriákat, mert retteg minden csepp hájtól a testén. Ez az életmód azonban annyira frusztráló, hogy sok Adonisz szenved falási rohamokban. Egész nap éhezik, ahogy ő mondja: „követi diétáját", majd edzés után otthon elszabadul a pokol, és halálra zabálja magát. Ezt követi a bűntudat, a fogadkozás, s másnap megpróbálja ledolgozni és levezekelni, amit este befalt. De aztán eljön megint az este.

Aki állandóan fegyelmezi magát a táplálkozásban, az gondolatban folyton az evéssel foglalkozik. A kalóriákkal és az evéssel való kényszeres törődés ugyanúgy része az Adoniszok életének, mint az edzés.

Tuning

A testépítőversenyek győztesei az ideálok, de olyan test nem érhető el egyszerű edzésekkel. A természet annyi izmot ád, amennyi még természetes hatást kelt. A hormonok használatát megelőző korok egyetlen hőse vagy atlétája sem bírt akkora izomzattal, mint ma egy átlagos testépítő. Anabolikus szteroidok nélkül nem lehet irreálisan és természetellenesen nagy muszklikat kifejleszteni. Ezek a szteroidok a legtöbb országban tiltottak, de feketepiac mindenhol léte-

zik. Tabletták, injekciók, koktélok formájában veszik magukhoz a különféle hormonokat és csodaszereket. Ahogy az alkoholista és a kábítószeres sem abban gondolkodik, hogy mi lesz később, úgy az Adoniszokat is csak az érdekli, hogy máról holnapra mekkora izomtömeget lehet felszedni. Az egész testépítés a mély depresszió és elégtelenségérzés ellen folytatott folyamatos küzdelem – egyensúlykeresés, amelyben nincs mód mérlegelni a kockázatokat. Nincs alternatív jövőkép, a testépítés és a „fejlődés" feladása maga a vég. Csak egy módon lehet kiszabadulni ebből a zsákutcából: ha az Adonisz „elég erős lesz". De mi az, hogy elég?

Adonisz problémái

Egy testépítő férfiak körében végzett felmérés arra mutatott rá, hogy 25%-uk gyermekkorában szexuális vagy fizikai visszaélések áldozata volt (7.). A beteges vágy, hogy izmaikat óriásira növesszék, a védtelenség és gyengeség érzésének kompenzálását szolgálja. A maradék 75% egy része bizonyára hasonló, de rejtett motiváció miatt dolgozik keményen. A szeretet- és elismeréshiányos gyermekkor alattomos dolog, nem mindig

A szteroidok hatására nő a koleszterinszint, felgyorsul az erek elmeszesedése, leállnak a test normál hormontermelő mirigyei, tönkremegy a máj, az izmok, ízületek, inak sérülékennyé válnak, nő a vérnyomás, fokozódik az agresszió, az irritabilitás, a herék sorvadásnak indulnak, s impotencia jelentkezik (4.). Férfiaknak női mellük nőhet, és intenzív kopaszodási folyamat indulhat be. Szívnagyobbodás léphet fel, ami később szívrohamhoz vezethet. A fecskendőktől és a titkos laborok ellenőrizetlen körülményei között előállított szerektől fertőzéseket lehet kapni (AIDS, hepatitis B és C, szívburokgyulladás, ld. **www.nida.nih.gov/ResearchReports/Steroids/anabolicsteroids3.html**). De összefoglalóan elég az NDK sportolóinak tragédiáira gondolnunk (5.). Most hasonló történet érlelődik Kínában (6.).

lehet pofonokhoz vagy alkoholista papához kötni. Sok szülő egyszerűen nemtörődöm, rideg, elutasító, és aki ilyen légkörben nő fel, az nemigen tud mire visszaemlékezni. Az igazi trauma sokszor nem az, ami megtörtént, hanem az, aminek meg kellett volna történnie, de mégsem történt. A szeretet- és elismeréshiány eredménye a csökkent önértékelés, ám ez nem ilyen elvont formában jelentkezik, hanem az illető vagy a testképével elégedetlen, vagy az intelligenciájával, vagy az arcával, vagy a bőrszínével, vagy a származásával stb. Végül is bármire ráfoghatjuk, az ürügyek száma szinte kifogyhatatlan. A csökkent önértékelés szinte azonos a „nem vagyok méltó mások szeretetére és elismerésére" érzéssel. Ha pedig valaki gyenge testét, jelentéktelen megjelenését okolja az érzésért, könnyen gondolhatja úgy, hogy minden árat hajlandó megfizetni azért, hogy szeressék, elismerjék. Amikor edz, úgy véli, majd egyszer eléri azt a belső bizonyosságot, hogy most

már elég erős, és akkor majd szerethető lesz. De éppen azért, mert sokkal általánosabb problémáról van szó, amely a gyermekkorban gyökerezik, az soha nem fog megoldódni az izomnövekedés által (8.).

Ráadásul a testépítő-ideálok már régen elszakadtak a valós „igényektől": a nőknek egyáltalán nem tetszik az, amiről az Adoniszok álmodoznak. Felmérések szerint a nőket nem vonzza a betegesen felpuffasztott test. Általában is igaz, hogy torzak az elképzeléseink a másik nem elvárásairól. A férfiak jóval izmosabbnak, a nők jóval soványabbnak képzelik el azt a testalkatot, amely szerintük a másik nem számára ideális (9.).

Magyarán: minél jobban megközelíti valaki Mr. World Muscle arányait, annál jobban eltávolodik remélt céljától.

Van-e Adonisz-komplexusom?

Az Adonisz-komplexus alesete az „izomdiszmorfia", amiben nyilván a testépítők a legérintettebbek. Közülük azonban nem mindenki beteges, a testépítés végül is egy sport, amelyet ésszerű keretek között is lehet űzni. Nem *Woody Allen* és *Arnold Schwarzenegger* közt kell választanunk, bár Woody jó példa arra is, hogy a siker nem feltétlenül az izmokkal függ össze. Aki testépítő, annak azt kell megkérdeznie magától, hogy vajon nem fordít-e túl sok időt a külsejére gondolatban, a fürdőszobában és az edzőteremben. Vajon nem költ-e aránytalanul sokat izmai gyarapítására? Használ-e gyógyszereket, hormonokat, bármiféle ártalmas szert külseje fejlesztésére? Milyen gyakran aggódik külseje miatt? Szokta-e álcázni a testét vagy annak részeit a megítéléstől való félelmében? A külső felett érzett aggodalom mennyire befolyásolja életét? (10.)

Túl az „izomdiszmorfiás" zavaron, az Adonisz-komplexus más fajtáiban szenvedők izmaik helyett koncentrálhatnak a hajukra, a magasságukra, az orrukra, akármire.

Az Adonisz-komplexus nyilvánvalóan terjed, vannak jól látható és alattomosabb formái. Ahogy az ember maga is áruvá vált, mindenki érzi a nyomást, hogy „el kell adnia" magát a kapcsolataiban és a munkaerőpiacon egyaránt. Mindenki szeretne jobb árat kapni, s a fitnesz-, a film- és a divatipar vitorlázit a mesterségesen gerjesztett emberpiaci verseny szele dagasztja. Az Adonisz-komplexus egyik olvasata: a manipulált ember, akivel elhitették, hogy többet ér, ha hatalmas izomzatú, fehér fogú, barna bőrű, dús hajú és örökifjú. Ezért az Adoniszok heroikus áldozatok árán az emberi faj csúcsteremtményei kívánnak lenni, miközben testük szánalmas rabságában élnek.

Csírájában persze mindannyiunk lelkében ott bujkál egy Adonisz vagy egy Aphrodité, például én a pocakomtól a jövő héten szeretnék megszabadulni.

Kapcsolódó webcímek:

1. *www.jobbegeszseget.sote.hu/w_itapl1.htm*
2. *www.psychologytoday.com/htdocs/prod/PTOArticle/PTO-19970201-000023.ASP*
3. *www.beautyworlds.com/bodyimage.htm*
4. *www.somersetmedicalcenter.com/1933.cfm*
5. *www.medscape.com/viewarticle/408162*
6. *www-rohan.sdsu.edu/dept/coachsci/swimming/drugs/gendreau.htm*
7. *www.nida.nih.gov/ResearchReports/Steroids/anabolicsteroids3.html*
8. *www.rondagates.com/behavior/body_image.html*
9. *www.geocities.com/SouthBeach/Shores/6052/bodyimage.html*
10. *www.canoe.ca/lifewisemirrorsbodymind00/0512_adonis.html*

BEBOOTOLTUNK

Dr. Bódi Zoltán: A világháló nyelve

Ma már nem az a kérdés, hogy az információs társadalom, az internet, a mobiltelefon elterjedése megváltoztatja-e az emberi kommunikációt, hanem az, hogy milyen irányba. Igaz-e, hogy igénytelenebb az internetes nyelv, mint a „hagyományos"? Egy most megjelent, hiánypótló könyv szerzőjeként tudományos igényességgel, ámde közérthetően tárgyalja az internetes kommunikációs műfajok sajátosságait* dr. Bódi Zoltán *nyelvész, az ELTE Magyar Nyelvtudományi és Finnugor Intézet Magyar Nyelvtudományi Tanszékének főiskolai docense, aki az internetes nyelvhasználati szokások kutatására szakosodott.

SZALAY DÁNIEL

Az internet, ahogy egyre inkább a hétköznapi élet részévé válik, vitathatatlanul nagy hatással van életmódunkra, kultúránkra, kommunikációnkra és nyelvhasználatunkra is. A nyelvtudománynak épp ezért pontosan le kell írnia az internetes kommunikációs műfajokat, a világháló nyelvhasználatunkra gyakorolt hatását és az általa okozott változásokat.

Ahhoz, hogy e terület nyelvhasználatáról érvényes megállapításokat tehessünk, alapos vizsgálatokat kell végezni. Ebben a kötetben egy ilyen kutatás eredményeivel ismerkedhetünk meg.

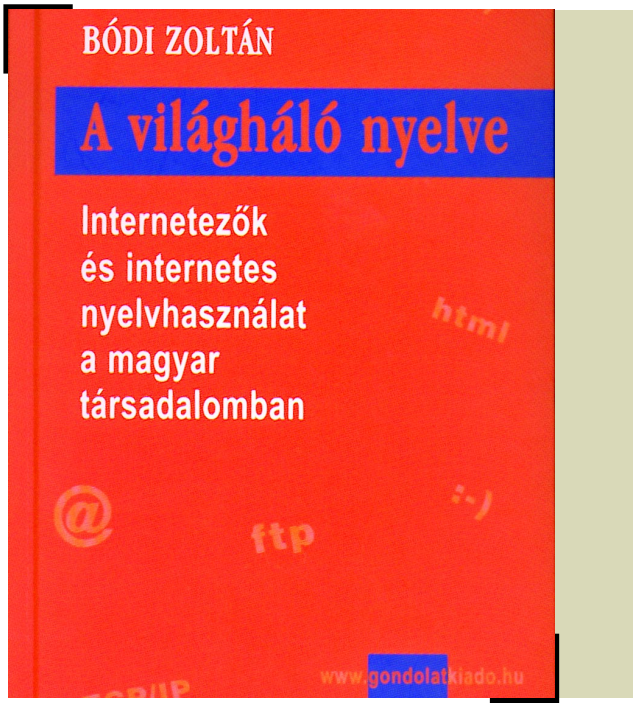
A szerzőt a publikum a Modem idők című, csütörtök esténként a Petőfi adón jelentkező számítógépes rádióműsor Infoszótár rovatából (**www.modemidok.hu/szotar.shtml**) már ismerheti, amely az informatikához kötődő szakszavakat ismerteti közérthetően. A könyv az internet nyelvhasználatát vizsgáló online és offline kutatás eredményeit mutatja be, amelyek ismeretében megfogalmazza észrevételeit a hazai internetezők anyanyelvhez, nyelvhasználathoz való viszonyáról. Ezeket az adatokat és eredményeket gazdag szöveg- és illusztrációs anyaggal egészíti ki, így a munka az érdeklődő nagyközönség és a szűkebb szakmai kör számára is érdekes lehet.

A kutatási adatokat ismertető részben szembeötlő a számos grafikon, amelyből azonnal világossá válik, hogyan befolyásolja az internet használati módját a megkérdezettek életkora és iskolai végzettsége. Bódi Zoltán (vagy ahogy a rádióban említik őt: a „netnyelvész") még azt is szemléletesen mutatja be, hogy hogyan függ össze az internetes köszönési formulákkal a szörfözők foglalkozása. „Jól látható az adatok alapján, hogy a sok levelezőpartnerrel rendelkező és az e-mailt gyakran használó egyetemi, főiskolai hallgatók és diplomás értelmiségiek alkalmazzák a legválasztékosabb elköszönési fordulatokat" – írja a szerző, aki azt is megvizsgálja, és statisztikai úton igazolja, hogy a régebb óta internetezők jelentősebb arányban tartják fontosnak az elektronikus levelezés során a változatos, udvarias megszólítási formulákat, mint az újonnan érkezők. „Az internetezési múlt és az azzal együtt járó gyakorlat magával hozza a változatosabb nyelvhasználatot" – fogalmaz Bódi.

Dr. Bódi Zoltán a Modem idők stúdiójában

A könyvet tanulmányozva szembesülhetünk a nethasználók nyelvi önreflexiójával, az internetezési szokások, valamint az egyes világhálós kommunikációs műfajok, például az elektronikus levelezés és a csevegőfórumok nyelvhasználatával. A vizsgálat többek között érinti a stílus, a helyesírás és a nyelvhasználat közötti kapcsolatot, a válaszadóknak a világháló idegen nyelvi dominanciájához való viszonyát, a dialektusok megjelenését. A kutatás céljai közé tartozott az internetes nyelvhasználat egyik legjelentősebb újdonságának, az írott és a beszélt nyelv keveredésének vizsgálata is.

Bódi szakszerű és közérthető formában tálalja kutatási eredményeit, ráadásul bebizonyítja, hogy a világháló nyelvhaszná-



latáról a köztudatban élő sztereotípiák nagy része tévedésen alapul. A „netnyelvész" igazolja, hogy a nyelvi igénytelenség, a fölösleges idegenszerűség, a tudatos „nyelvrontás", a szándékosan érthetetlen fogalmazás stb. általában nem jellemző az internetre, noha természetesen előfordul. Az igénytelenségek azonban többnyire összefüggésben állnak az illető végzettségével, ami nyilvánvalóan az offline világban is hasonlóképpen van, hiszen egy művelt ember nagyobb szókinccsel rendelkezik. A könyvben ismertetett kutatási eredmények megerősítik azt a véleményt, hogy a világhálón ugyanolyan emberek kommunikálnak, mint a neten kívüli világban, csak nyelvhasználatukat hozzáigazítják az internet műfaji, technológiai és csoportnyelvi követelményeihez.

Nem lenne meglepő, ha a könyv hamarosan egyetemi, főiskolai szakdolgozatírók, valamint a témával foglalkozó tudományos előadások, vitadélutánok egyik fontos forrása lenne. Valószínűleg ennek lehetőségét látta meg az ELTE és a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma, amely támogatta a kötet megjelenését. Érdemes megemlíteni, hogy a könyv egyik fejezete az internetes nyelvstratégiával, valamint a honosítással is foglalkozik, végül pedig Bódi további kutatási irányokat jelöl ki. Ez sejteni engedi, hogy a témát behatóan tanulmányozó nyelvész várhatóan újabb kötetben folytatja a világot átszövő hálózat nyelvezetének vizsgálatát.

Kiadó: *Gondolat Kiadói Kör* ***Kiadás éve:*** *2004*
Terjedelem: *280 oldal* ***Ár:*** *2980 Ft*

adverticum
látni és látszani

Mit szeretne Ön?
› hirdetési felületet
› a felülethez tartalmat
› a tartalomhoz megjelenítést
› a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?
› hirdetés-kiszolgálást
› professzionális tartalmat
› tartalommenedzsmentet
› online marketinget

www.adverticum.com
info@adverticum.com

Pszicho és retro

Áprilisban a misztikus thrillerek kedvelőinek és a laza szórakozásra vágyóknak egyaránt érdemes lesz mozijegyet váltaniuk. Halle Berry *és* Penélope Cruz *hátborzongató utazásra indul, míg* Owen Wilson *és* Ben Stiller *a 70-es évek kedvenc krimisorozata, a Starsky és Hutch kalandjait szedi elő a süllyesztőből.*

CSIKI JUDIT

Dr. Miranda Grey, a Gothika című thriller pszichiátere (Halle Berry) jó néhány év bombabiztos házasság és eminens szakmai munka után egyszer csak ápoltként ébred abban az intézetben, amelyben korábban női elítélteket kezelt. A férje meggyilkolásával vádolják, ám ő egyáltalán nem emlékszik a bűntény éjszakájára. Hiába bizonygatja ártatlanságát, egykori kollégái sem hisznek neki, egyedül kezelőorvosa szimpátiájára számíthat. Korábbi betege, Chloe (Penélope Cruz) azonban olyan, a normális érzékelésen kívül eső dolgokról mesél Mirandának, amelyek egyre inkább elültetik a gyanút a doktornőben: a gyilkosság idején valamiféle természetfölötti erő vette át a hatalmat felette. Mindez azonban tökéletesen ellentmond addigi gyakorlatias gondolkodásának, s ahogyan a lány segítségével igyekszik felderíteni a lehetséges részleteket, a kétség is elhatalmasodik rajta: vajon az őrület vagy az igazság megismerése felé halad?

Borzongatásból jeles

A film hivatalos oldala (**gothikamovie.warnerbros.com**) látványvilágával tökéletesen illeszkedik a természetfölötti sztorihoz. Egyes aloldalak (fotógaléria, letöltések, filmelőzetes) már a főoldalról is elérhetők (sőt egy lábjegyzet azt is elárulja, hogy a galéria képeit hazánkfia, bizonyos *Attila Dory* készítette), ám a lényeg mégis akkor következik, amikor belépünk a Flash-animációkkal felszerelt oldalakra.

A letöltési idő múlását egy barátságos, régimódi injekciós fecskendő tartalmának fogyása jelzi, közben sejtelmes kísértetzene szól, majd a letöltés befejeztével elmosódott képekből összeálló animáció következik. Ez a folyamat kissé elhúzódik, ráadásul az intro átugrásának lehetősége valahogy kimaradt a tervezésből. Ám épp mire elunnánk a képsorokat, megérkeznek a menüpontok, valamint a jobb felső sarok hangszóróikonja, amelynek segítségével az érzékenyebb lelkületűek elnémíthatják az idegborzoló hangeffektusokat. A menü rendkívül egyszerű, s az információtartalom is leragad az alapoknál (sztori, stáblista, háttér-információk, fotógaléria – amelynek elemei levelezőlapként elküldhetők horrorkedvelő, illetve Halle Berryért vagy Penélope Cruzért rajongó ismerőseinknek –, letölthető háttérek, képernyővédők), a látvány azonban önmagáért beszél. A honlap tervezői sikerrel borzolják a látogató idegszálait a néha horrorba illő képekkel (például a vérfoltos lakásbelső fotójával) és a jó helyen, jó időben felvillanó

effektekkel, a tükrön hirtelen megcsillanó fénnyel, az itt-ott előtűnő árnyszerű alakokkal. Vagyis hátborsóztatásból jeles, a misztikum kedvelői elégedetten távoznak majd a honlapról csakúgy, mint a moziból.

Nosztalgia – poénokkal

Emlékszik még valaki Starskyra és Hutchra, valamint elmaradhatatlan informátorukra, Huggy Bearre? Nos, ha igen, tavasszal irány a mozi, némi nosztalgiával felszerelkezve. Ha pedig valaki olyan ifjú, hogy ezekre a kultikus figurákra kora okán nem emlékezhet, akkor szintén vegye az irányt a mozi felé, hogy megtudja, mit is néztek majd harminc éve anyuék. A régi sikersorozatot feleleventő mozifim készítői persze „fiatalították", hiszen a zsarupárost *David Soul* és *Paul Michael Glaser* helyett *Owen Wilson* és *Ben Stiller* alakítja – s ez már önmagában felér egy paródiával. A kétórás mozi tulajdonképpen a sorozat előéletét eleveníti fel: az egymás mellé frissen beosztott két renitens zsaru először indul rosszfiú-űzőbe, egy drogdealerből lett fehérgalléros bűnöző nyomába.

A film hivatalos oldala (**starskyandhutchmovie.warnerbros.com**) is a paródiavonalat viszi tovább: a látványban a súlyosan ízléstelen retrominták dominálnak, a 70-es évek színvilága, s minderre Stiller és Wilson elszánt arckifejezése kontrázik rá. A szokásos filmes információkon kívül ezúttal extrákat is kapunk, a The Goods (Az áru) menüpontban játékok és kreatív ötletek várják a film és a retro-divatirányzat szerelmeseit. Aki játszani szeretne, nekiugorhat a flipperezésnek, ha pedig valaki azt szeretné kipróbálni, hogyan is festene a 70-es évek hajviseletével, nincs más dolga, mint feltölteni a fotóját az oldalra, s máris felpróbálhatja a szebbnél szebb frizurákat. Ha a letöltések között nem találtunk kedvünkre való háttérképet, a Desktop Design Station menüpont alatt magunk is megtervezhetjük a képernyőnket díszítő filmes relikviát. Aki viszont igazi 70-es évekbeli retropólóra vágyik, vasalható mintára tehet szert az Iron-ons menüpontban. Huggy Bear informátor úr pedig abban segít, hogy a nagyváros rossz hírű negyedeiben is pirulás nélkül viselhető, divatosan hangzó nevet generálhassunk magunknak. Azaz nemcsak a film, hanem az oldal is bátran ajánlható a némi humorérzékkel megáldott nosztalgiázóknak és ifjaknak egyaránt – már amennyiben van türelmük kivárni a kissé komótos letöltést.

A filmek főszereplőivel a következő honlapokon találkozhatunk:

Halle Berry
www.hallewood.com
members.aol.com/gwiz3333/halle.html
www.hallemedia.com

Penélope Cruz
www.penelope-cruz.net
www.allpenelopecruz.com
www.celebritypalace.com/penelopecruz

Owen Wilson
www.wilson-brothers.com/owen
owenwfs.freeservers.com

Ben Stiller
benstiller.virtual-obsession.com
www.celebritystorm.com/mcelebs/pics/BenStiller

Helyi honlapok a hálón (I.)

Ügyintézés gombnyomásra – aktív és inaktív hivatali ablakok

Minden állampolgárnak van (vagy lesz) elintéznivaló ügye a helyi önkormányzatnál, illetve annak okmányirodájánál. Ausztráliában vagy Svédországban persze ez a mondat nem így hangzana, hanem úgy: előbb vagy utóbb fel kell keresnie önkormányzatának weboldalát, hogy elintézze ügyeit. Nálunk inkább az „utóbb" szóra helyeződik a hangsúly, de lehet, hogy még pontosabb azt írni: „majd egyszer".
Most induló cikksorozatunkban az önkormányzati weboldalakat és az azokon elérhető szolgáltatásokat mutatjuk be. Kitérünk a mobiltelefonos ügyintézésre és a netpolgárok felelősségére ez ügyben, s feltesszük a kérdést: mit tehetünk már most, hogy könnyebben és gyorsabban intézhessük ügyeinket a neten?

FÜLÖP HAJNALKA

Több millió forint egy portál

Az elektronikus ügyintézésnek az a lényege, hogy nem az ügyfélnek kell a hatóságokhoz járnia, hanem az információknak, az adatoknak kell – elektronikus úton, védetten – eljutniuk a megfelelő fórumra, végpontra. Az új törvény szerint a hatóságok nem kérhetnek az ügyfelektől olyan adatot, amelyek már valamelyik hatóság birtokába kerültek, azoknak a belső hálózaton el kell érniük egymást. Az új rendszer előnye, hogy nemcsak a renitens, későn fizető vagy engedélyek nélkül élő vállalkozót, állampolgárt lehet majd utolérni, hanem a sokat szöszmötölő, későn döntést hozó ügyintéző is tetten érhető lesz (saját főnökei által).

Az e-önkormányzat és az e-ügyintézés működésének tehát alapvető feltétele, hogy az önkormányzatok használható honlappal rendelkezzenek. Az informatikai tárca 2002-ben kétmilliárd forintos keretösszeggel pályázatot hirdetett (SZT-IS 17 megjelöléssel) önkormányzati portálok megvalósítására, s tavaly ősz elejére az első tapasztalatok is összegyűltek a több mint kétezer önkormányzati oldal gyakorlati hasznáról. (A pályázaton nyertes önkormányzatok neve és az elnyert összeg megtalálható a **www.ihm.hu/palyazatok/ikb/sztis17eredmeny.pdf** címen.)

A pályázó és a minisztériumtól támogatást nyerő önkormányzatok három konzorcium háromféle operációs rendszerre – Linux (Econet és Consulting Önkormányzati Rt.), Windows (Viadesign és Localinfo), Unix (HP, Geoview és Matávcom) – támaszkodó ajánlatai közül válogathattak. Mindegyik csapat száznegyvenszázötven helyhatóságot indított el az e-önkormányzás útján a technikai háttér, a portál, illetve a tartalom létrehozásával és fejlesztésével, ami közvetlenül több mint egymillió lakost érint. (A három konzorcium összesen négyszáznyolc önkormányzati portált készített el.)

A tapasztalatok szerint a helyhatóságok általában a lehető legolcsóbb lehetőséget keresték: a kisebb települések kétszázezer és egymillió forint közötti összegben gondolkodtak, de a tehetősebbek akár néhány milliót is rászántak. A pályázaton elnyerhető leg-

E-go

Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium E-go néven programot indított az önkormányzatok segítésére, az informatika lehetőségeinek hatékonyabb kihasználása érdekében. A programot 2004. március 9-én, az E-go konferencián (**www.e-go2004.hu**) mutatták be, amelyet Budapesten rendezett meg a Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége.

A rendezvény résztvevői megismerkedhettek az alprogramokkal:

– az önkormányzati döntéshozatalt megkönnyítő országos informatikai minősítő rendszer,

– az operációs rendszerek tájékoztató programja,

– a digitális aláírás mintaprojektje,

– az SMS-rendszer mint az információáramlás fontos eszköze.

Az E-go 2004-et a konferencia fővédnöke, *Kovács Kálmán* miniszter nyitotta meg. A kiállításon az önkormányzati informatikával kapcsolatos legfrissebb megoldásokat mutatták be, valamint átadták az E-go Díjat, amelyet minden évben a legjobb önkormányzati honlapnak ítél oda a szakmai zsűri. Idén összesen öt elismerést osztottak ki, településkategóriánként (község, város, nagyváros) egyet-egyet, továbbá egy megyei, valamint egy különdíjat az abszolút győztesnek. A nyertesek: Nyíregyháza (abszolút kategória és nagyvárosok), Kazincbarcika (városok), Ábrahámhegy (község) és Somogy megye (különdíj).

kisebb összeg pár százezer forint volt, ám az igényesebb portálok támogatása a hárommillió forintot is elérhette. Az önkormányzatok megpróbáltak minél kisebb önerőt bevonni a fejlesztésbe, és több száz önkormányzat egyáltalán nem pályázott, mondván, más – alapvető – infrastruktúra sincs még kiépítve a településükön. (Nem beszélve arról a tényről, hogy a háromezer-kétszáz önkormányzat közül mintegy ezerben polgármesteri hivatal sincs, általában körjegyzőségen intézik ügyeiket a polgárok.)

Mit találhatunk a helyi honlapon?

A jól működő elektronikus önkormányzati rendszer többek között biztosítja a települések internetes megjelenését, az érdeklődők és a helyi lakosok tájékoztatását, a közérdekű adatokhoz való hozzáférést, az elektronikus ügyintézést és a települések közötti belső szakmai kommunikációt. Hogy ezek közül mi mennyire valósul meg, arról több felmérés is készült. Az egyik legátfogóbb – bár nem a legfrissebb – összegzést az Eötvös Károly Közpolitikai Intézet készítette el 2003. január 18-a és 2003. február 10-e között a huszonkét megyei jogú város hivatalos honlapját alapul véve (**www.eking.org**).

A tapasztalatok szerint a vidéki önkormányzatok számára elsősorban maga az internetes elérhetőség és a jelenlét a fontos, a weboldal tartalma, minősége, használhatósága csak ez után következik. Az önkormányzatoknak általában nincs határozott elképzelésük arról, hogy milyen információknak kellene szerepelniük a honlapon, ezért szívesen fogadják a külső javaslatokat.

Nézzük, mi az, ami kötelező, és mi az, ami hasznos!

Az adatvédelmi törvény szerint az önkormányzatoknak két körben vannak közérdekű adatközlési kötelességei. Az elsőbe az önkormányzatok hatósági funkciójához kötődő területek tartoznak, míg a másodikba a közszolgálati, a tájékoztatással, széles körű adatáramoltatással kapcsolatos területek.

(A Népszabadság információi szerint az önkormányzatoknál évente nyolc-kilenc millió hatósági eljárás zajlik le. Sokszor talán maguk sem tudják, mi minden tartozik hozzájuk, az eboltástól a lyukas iskolatetőn keresztül a zajos kocsmáig...)

Online országjárás

Az összes magyarországi önkormányzati honlap címét a **www.localinfo.hu** oldalon találjuk meg, megyék szerint csoportosítva.

Az ügymenetek leírásai, a letölthető nyomtatványok, űrlapok már sok helyen megjelentek, például a **www.miskolc.hu**, **www.gyomro.hu**, **www.baja.hu**, **www.godollo.hu** oldalon. A nagyobb városok honlapján megtalálhatjuk a képviselő-testület bemutatását, tagjainak elérhetőségeit, a testületi ülések tervezett témáit, jegyzőkönyveit is, pl. **www.godollo.hu**, **www.kaposvar.hu**, **www.fehervar.hu**.

A közszereplőkkel, ügyintézőkkel interaktív kapcsolatteremtési lehetőségeket (fórum, e-mail, chat, online fogadóóra stb.) kínál a **www.budaors.hu**, **www.fehervar.hu**, **www.masodikkerulet.hu**.

Milyen helyi rendeletek vannak érvényben? Megtudhatjuk a **www.szarvas.hu**, **www.tapolca.hu** és más honlapokról.

Mi kell egy jó helyi weblapra?

- A közhivatalokat ellátó személyekre vonatkozó adatok,
- a képviselő-testületekre és a polgármesteri hivatal működésére vonatkozó információk,
- határozatok,
- rendeletek,
- jegyzőkönyvek,
- pályázatok,
- a település története, földrajzi elhelyezkedése, térképe,
- látnivalók, nevezetességek, turisztikai szolgáltatások,
- közérdekű adatok (menetrendek, helyi intézmények nyitva tartása, ügyfélfogadási ideje),
- oktatási, szociális, egészségügyi stb. intézmények címjegyzéke, linkek azok honlapjaira,
- a polgármesteri hivatal szervezeti felépítése,
- az ügyintézők beosztása, elérhetőségei.

Mire mennyi pénzt tervez a helyi költségvetés, és költ az önkormányzat? A válaszra példák: **www.szerencs.hu**, **www.oroshaza.hu**, **www.pomaz.hu**.

Milyen vagyonhasznosítási, befektetési lehetőségeket, kedvezményeket kínál az önkormányzat? Remek megoldások: **www.nagykanizsa.hu**, **www.komarom.hu**, **www.tatabanya.hu**.

Egy sor helyi weboldalról megtudhatjuk azt is, hogy a szervezetektől milyen segítséget, támogatást kaphatnak a lakosok, és milyen feltételekkel.

A következő hónapok egyik nagy kérdése az lesz, hogy az állami pénzből felépített portálok közül mennyi marad életben akkor, amikor a működtetést már a tulajdonos önkormányzatoknak kell finanszírozniuk. A másik, hogy hogyan fejlődik a most még meglehetősen kezdetleges szolgáltatásválaszték. A fejlődést azzal lehet lemérni, hogy az ügyintézéshez szükséges dokumentumok elérhetőek-e (kinyomtathatók-e), kitölthetőek-e és visszaküldhetőek-e elektronikus úton. Jelenleg több helyen megtalálhatók ugyan a nyomtatványok, de a visszaküldhetőség már ritka, mint a fehér holló. És ha valaki sóvárogva figyelné az amerikai államoknak az e-kormányzati honlapok szolgáltatásai révén szerzett tekintélyes e-kereskedelmi bevételét, annak eláruljuk, hogy a hozzánk hasonló fejlettségű Észtországban az önkormányzati ügyek több mint fele elintézhető az interneten.

(Lapzártánk idején indul néhány okmányirodában az információkéréssel egybekötött ügyintézés-indítás, azaz a hivatalos eljáráshoz szükséges igazolások, nyomtatványok, okmánybélyegek stb. listája lekérdezhető. Következő számunkban reményeink szerint már az első tapasztalatokról és a fejlesztés irányairól is be tudunk majd számolni.)

HR a XXI. században

A vállalat motorja

A HR mint vállalati funkció befolyásolni, támogatni, fejleszteni képes a teljes szervezetet, segíthet a költségek csökkentésében, és piaci versenyelőnyt teremthet. Nem véletlen ez, hiszen a XXI. század emberének élete elsősorban a munkáról szól. Baráti beszélgetések során, konditeremben, családi összejöveteleken egyaránt előkerül a munkahely, a karrier, az üzlet vagy éppen a napi rutin fogalma. Dr. Tihanyi Lajos ***Münchenben élő magyar gazdaságpszichológus úgy véli, hogy amikor valódi munkáról beszélünk, jelentőségteljes, célorientált és értékteremtő tevékenységet értünk alatta. Ez kétségkívül az emberi társadalom egyik legfontosabb tevékenysége, mivel szociális érzékenységünk, jólétünk és szociális szerepeink egyaránt azon múlnak, hogy milyen munkát végzünk. „A régi mondás mintájára, miszerint azzá válsz, amit eszel, újat alkothatunk: azok vagyunk, amit csinálunk" – fogalmaz a szakember.***

KOCZÓ ILDIKÓ

Az emberi történelem során természetesen megváltoztak a munkaterületek prioritásai, eszközei, megváltoztak a munkahelyek és a munkavállalók is. Nem is olyan régen, a mezőgazdaság alapú társadalomban a talaj volt a legfontosabb erőforrás, később, az ipari társadalom kialakulásával pedig a tőke dominált. Jelenleg a tudás alapú társadalom megteremtése zajlik, amelyben a legnagyobb szerepet a fejekben rejlő tudás kapja. Sokat hallani e-learningről, egész életen át tartó tanulásról, és ez nem véletlen, hiszen a tudás alapú társadalomban a munka a tudással és a tanulással kapcsolódik össze, elavulttá téve a legtöbb ismert modellt és koncepciót.

Digitális és tudás alapú gazdaság

A digitális gazdaság fogalma három terület, a telekommunikáció, az internethasználat és a tartalomszolgáltatás összeolvadásából alakult ki. Ez a legösszetettebb, egyesek szerint a legfajsúlyosabb tényezője a tudás alapú gazdaságnak, amelyre gyakran csak úgy hivatkoznak, hogy az új gazdaság.

Ebben a világban minden felgyorsult, gazdasági és informatikai szakemberek egyaránt állítják: két hónap a digitális gazdaságban pontosan egy évnek felel meg a „régi" gazdaságban. Így annak ellenére, hogy a digitális gazdaság történéseit sokan átláthatóbbnak és kiszámíthatóbbnak tartják, olyan sebességgel zajlanak a folyamatok, hogy azok követése komoly figyelmet és energiát igényel.

A Münchenben élő magyar gazdaságpszichológus humorosan azt javasolja: mindenki kérdezze meg a főnökét, vagy még jobb, ha egyből a cég első számú vezetőjének szegezi a kérdést: mit is jelent vállalatuknál a tudás alapú gazda-

Fontos kérdések

Az üzleti szerkezetre vonatkozó kérdések, amelyeket a cég felső vezetőjének kell feltennie és megválaszolnia:

Melyek a vezető trendek ma, és melyek lesznek holnap?

Megvizsgálta már a digitális gazdaság hatását a vállalatára nézve?

Tudja, vállalatának melyek a jövőbeni céljai?

Mi a stratégiája, egyszerűen és érthetően megfogalmazva?

Közvetítette ezt a munkatársai felé?

Tudja, kik azok az emberek a cégnél, akiket feltétlenül meg kell tartania?

Ismeri az igényeiket, elvárásaikat, szükségleteiket, kívánságaikat, álmaikat?

Tett már célzott lépéseket a vágyaik és igényeik kielégítésére?

Tudja, miképpen teremthet értéket vállalkozásában?

Megfelelő-e a meglévő stratégia és az irányítási folyamatok?

Tudja, hogyan csökkentheti a vállalaton belül az adminisztrációs terheket?

Átlátja a pénzügyi és beruházási folyamatokat az üzleti világban?

Tudja, mi mindent kell megtennie a cég értékeinek megteremtése és megtartása érdekében?

Tisztában van azzal, hogyan befolyásolja a szervezeti kultúra az alapvető értékek megteremtését?

Megvan Önben a szükséges változásra, átalakulásra való hajlam?

A közeljövőben tervezett változások egészséges szervezetet eredményeznek?

Definiált-e a fentieken túl kulcsfontosságú kérdéseket?

(Forrás: Managing in the Knowledge-based Economy)

ság? És mi a terve, a jövőképe a szervezetnek ezen a területen? Dr. Tihanyi Lajos szerint, ha a vezető sokat és részletesen mesél a tudásmenedzsmentről, valamint a humán tőke szerepéről, amelyet folyamatosan fejleszteni kell, akkor minden rendben van. De ha tanácstalanul tárja szét a karját, akkor

Felső vezetői kérdések és válaszok

Tehát a tudás alapú gazdaságban a fejlődést jó néhány, az üzleti szerkezetre vonatkozó kérdés megválaszolása alapozhatja meg. Tisztában kell lenni az adott vállalat jövőképével, és közérthetővé kell tenni a vezetés által megfogalmazott stratégiát a legegyszerűbb munkakörökben dolgozó munkatársak számára is. A tudás alapú gazdaságban tisztában kell lenni azoknak a munkatársaknak a személyével és kompetenciáival, akiket feltétlenül, szinte bármi áron meg kell tartania a vállalatnak. És meg kell találni azokat a tényezőket is, amelyek befolyásolják a szervezeti kultúrát.

Az elmúlt néhány évben teljesen megváltozott az emberi erőforrás szerepe a vállalatok életében. Az emberi erőforrások már nem pusztán a költségfaktorba számítanak bele, sőt egyre inkább a profit forrásának kell lenniük, és az adott vállalat humán tőkéjével piaci versenyelőnyt kell teremteniük.

Éppen ezért a fenti kérdések legtöbbjére csakis az adott vállalat humánerőforrás-gazdálkodási szakembereinek segítségével lehet megbízható választ adni.

Elvárások a humánerőforrás-gazdálkodással szemben

A tudás alapú gazdaságban a HR komplexen látja át a vállalatot, a folya-

A HR-szakembereket a vállalatot irányító csapat teljes jogú tagjaiként kell kezelni

a vállalatnak befellegzett, a cég az új gazdaság egyik leendő halottja.

„A tréfát félretéve – mondja a szakember –, ha a vállalat túl akarja élni a folyamatos piaci változásokat, és gyarapodni is szeretne, akkor fel kell tennie magának néhány alapvető kérdést, és azokat a gyakorlatban meg is kell válaszolnia."

A hazai multinacionális cégek komoly versenyelőnnyel indulnak a tudás alapú gazdaságban, hiszen az anyacég üzleti modellje, az értékteremtő folyamatok ismerete nemcsak kötelezettségeket ró a leányvállalatokra, hanem a gyorsabb fejlődést is biztosítja számukra. A magyar tulajdonban lévő, a multikultúrát nélkülöző vállalatok számára mindenképpen javasolt annak tanulmányozása, hogy más cégek hogyan tudtak alkalmazkodni ehhez a gazdasághoz.

matok és a szervezeti kultúra összefüggéseit. Ez komoly követelményeket fogalmaz meg a HR-területen dolgozókkal szemben. Befolyásolniuk kell például a szervezeti kultúrát, miközben a vállalathoz vonzzák a legtehetségesebb szakembereket. A vállalati tudást kezelniük és folyamatosan fejleszteniük kell, emellett pedig támogatniuk kell a szervezet kommunikációját.

Mindezt pedig jó lenne úgy megoldani, hogy még a vállalaton belüli adminisztrációs teher is csökkenthető legyen. A HR-nek ebben is komoly szerepe lehet, természetesen amennyiben a vállalatvezetés támogatja ebben. Egy amerikai felmérés szerint a digitális gazdaság, illetve az internet és az intranet alkalmazása az emberi erőforrások területén komolyan segítheti

a vállalat életét. A Central Group amerikai tanácsadócég 132 olyan céget keresett meg, ahol minimum 500 munkavállaló dolgozik, és informatikai megoldásokkal segítik e terület munkáját.

A vizsgált vállalatoknál a leggyakrabban használt humáninformatikai alkalmazás a bér- és munkaügyi, a teljesítményértékelési, illetve a karriertervezési rendszer.

A megkérdezettek szerint ezek a megoldások nemcsak az adminisztrációs terheket csökkentik, hanem a költségeket is, és bár bevezetésük nem mindig zökkenőmentes, hosszú távon segítik a szervezet átláthatóságát, és komoly kultúraformáló hatásuk is van. *Ocskay Szilárd,* a Nexon Kft. ügyvezetője szerint az amerikai kutatás által legnépszerűbbként említett humáninformatikai megoldások Magyarországon is elérhetők. Véleménye szerint érdemes olyan komplex rendszert alkalmazni, amelynek moduljai a HR-gazdálkodás minden területét lefedik, és aktívan támogatják az adminisztrációs feladatokat.

A szakember elismeri, hogy már akkor is komoly adminisztrációs terhektől szabadulhat meg a humánerőforrás-gazdálkodás, ha csak egyes részterületeket támogatnak informatikai megoldással.

Angyal Gábor, a cég kereskedelmi igazgatója szerint a hazai vállalatok körében a bér- és munkaügyi rendszerek bevezetése a legelterjedtebb, de egyre

többen alkalmazzák az elektronikus beléptető- és munkaidő-nyilvántartó, valamint a humánerőforrás-gazdálkodási rendszereket is.

Az amerikai kutatás és a hazai tanácsadók nagy része egyetért abban, hogy a HR-szakértők csak akkor válnak a vezetői csapatban kulcsfontosságú játékosokká, ha tudják, hogyan kell az emberekkel bánni, ha az eredményeket a legalsó szinteken is képesek befolyásolni, kezelik a vállalaton belüli tudást, és új értékeket teremtenek cégük számára. A jó HR-nek az egész szervezet menedzsmentjét vezetnie kell (a kézzelfogható, a nem kézzelfogható és a virtuális részeket is), tudva azt, hogy a tudásmenedzsment, az új megoldások integrálása, a digitális gazdaság előnyeinek kihasználása és a szervezeti kultúra fejlesztése elengedhetetlen a vállalat sikerének fenntartásához.

Követelmények a HR-munkatársakkal szemben

- Vonzaniuk kell, ki kell választaniuk, és segíteniük kell a legtehetségesebbeket,
- segíteniük kell a szervezeti feladatok középpontba állításában,
- segíteniük kell a szervezeti és az egyéni szakértelem fejlesztését,
- új módszereket kell kifejleszteniük és bevezetniük a cég versenyképességének növeléséhez,
- ismerniük kell a legjobb módszereket és e-praktikákat az emberek irányításához,
- befolyásolniuk kell a szervezeti kultúrát mint a piaci verseny során az egyik legdöntőbb tényezőt,
- fokozniuk kell az üzleti kreativitást és innovációt,
- kezelniük kell a vállalaton belüli tudást,
- segíteniük kell a vállalat stratégiai szerkezetének fejlesztését,
- támogatniuk kell a szervezet kommunikációjának fejlesztését,
- támogatniuk kell a kapcsolatmenedzsmentet a dolgozókkal és minden fontos partnerrel,
- segíteniük kell a kapcsolathálózat kezelését,
- ki kell fejleszteniük, el kell fogadtatniuk, és be kell vezetniük a szükséges HR-irányelveket,
- meg kell könnyíteniük a vállalaton belüli változásokat, átalakulási folyamatokat.

(Forrás: Human Resource Champions)

Microsoft Üzleti Megoldások Konferencia

„Ügyfeleink szempontjából Magyarország uniós csatlakozását követően a piaci lehetőségek bővülni fognak, de egyúttal kiélezettebb piaci versenyre is számíthatnak a vállatok. Így a csatlakozás után még nagyobb jelentősége lesz a vállalati hatékonyságnak. A verseny erősödésével azok a cégek, amelyek hatékonyabban tudnak dolgozni – és itt nyilvánvalóan nagy szerepet kapnak az információs technológiák és módszerek –, jobban kihasználhatják az európai uniós lehetőségeket, mint azok, amelyek nem ismerték fel az IT jelentőségét" – mondta el lapunknak Székely Tamás, *a Microsoft Magyarország marketingigazgatója az immáron másodszor megrendezett Microsoft Üzleti Megoldások Konferencia szünetében.*

SZALAY DÁNIEL

„Már második alkalommal rendezünk ilyen, kimondottan az üzleti folyamatokra koncentráló konferenciát Budapesten, és a jelek alapján egyre nagyobb igény mutatkozik rá. Úgy próbáljuk ugyanis bemutatni az üzleti kihívásokat és az azokra adott informatikai válaszokat, hogy a hangsúlyt arra helyezzük, miként lehet a technológiai újítások kihasználásával üzleti előnyre s ezáltal közvetve és közvetlenül profitra szert tenni. Azt látjuk ugyanis, hogy a szoftverek által kínált és az üzleti folyamatokban rejlő lehetőségek egyre inkább összeérnek, vagyis azok a vállalatok, amelyek az információtechnológiában meglévő újításokat fel tudják használni, úgy, hogy üzleti folyamataik és a szoftveres lehetőségek egymáshoz illeszkednek, helyzeti előnyre tudnak szert tenni" – foglalta össze a 39 nappal Magyarország EU-csatlakozása előtt a Mariott Hotelben megrendezett egész napos előadássorozat legfőbb üzenetét a marketingigazgató.

Székely Tamás, a Microsoft Magyarország marketingigazgatója

Mint *Székely Tamás* beszámolt róla, szép számmal vettek részt a rendezvényen a közigazgatás szereplői is, bár a négyszázötven fős hallgatóság nagy részét a közép- és nagyvállalati szegmens szereplői tették ki. A Microsoft Magyarország marketingigazgatójának meglátása szerint a hatékonyság növelése iránt nagy érdeklődés mutatkozik a közigazgatásban is. Az államigazgatás szereplői elsősorban arra kíváncsiak, hogyan lehetne a technológia fejlődésével folyamataikat egyszerűsíteni, az ügyfelek, az állampolgárok életét kényelmesebbé, az ügyintézést gyorsabbá és könnyebben elérhetővé tenni az elektronikus rendszerek, az e-ügyintézés révén. A rendezvény legizgalmasabb része kétségkívül a Microsoft Corporation ez alkalomból Magyarországra látogató alelnöke, *Jeff Raikes* Redefining

Economics for the Information Age (A közgazdaságtan újradefiniálása az információs társadalom korszakához) című előadása volt, amely egy manapság aktuális kérdést, a hatékonyság mérését feszegette.

Új közgazdaságtan?

„Ma már senki sem vonja kétségbe, hogy az információtechnológia fokozza a gazdaság teljesítőképességét, de hogy pontosan milyen mértékben, azt mérhetővé kell tenni, mert csak így javíthatjuk tovább megoldásaink hatásfokát" – szögezte le rögtön Jeff Raikes délelőtti nyitó előadásában. Arra hívta fel a figyelmet, hogy az IT hatékonyságnövelő szerepét nem elég érezni. Korunk közgazdászaira vár a feladat, hogy azt pontosan mérhetővé tegyék, de az ehhez szükséges elméletek és eljárások kidolgozásában az ágazat meghatározó szereplői is aktívan közreműködnek. „A kérdés az, hogy a technológia milyen mértékben képes javítani az egyéni és a csoportmunka hatékonyságát, a vállalatok eredményességét és együttműködését" – fogalmazta meg Raikes. „Miközben az információtechnológia átveszi az ipar szerepét, a gazdaság fő hajtóerejévé lépve elő, egyre nyilvánvalóbbá válik, hogy a gazdaságtudomány jelenlegi, termelékenységre összpontosító eszközeivel nem képes az infomunkások ettől eltérő jellegű teljesítményét egyértelműen mérni. Ehhez adjuk hozzá, hogy fél évszázad alatt a felére, 10 évre csökkent az az idő, amelyet egy alkalmazott átlagosan egy munkahelyen, illetve egy adott területen eltölt. Az elmúlt két évtizedben ráadásul a technológia fejlődésének köszönhetően új foglalkozások sora született, s a munka evolúciója ezzel nem állt meg. Mindez rendkívül izgalmas kutatási területté teszi a gazdaságtudományt, amelyben tudósok és kutatócsoportok nagy felfedezéseket tehetnek még. Az információtechnológia hatásának értékelésében nem hagyatkozhatunk a megérzéseinkre. Gazdasági modelljeinket finomítanunk kell, hogy a változást ne csak észleljük, hanem a javulás mértékét mérhessük is" – hangzott el Raikes előadásában.

A hallottakat Székely Tamás azzal egészítette ki, hogy az információs munka hatékonyságának mérhetővé tétele érdekében a Microsoft alapító tagként részt vesz az Information Work Productivity Council (IWPC) nevű szervezet munkájában. Az IWPC a technológiai ágazat meghatározó szereplői és egyetemi kutatóközpontok által létrehozott független csoport, amelynek célja, hogy a XXI. század információközpontú üzleti környezetében a teljesítmény mérésére alkalmas modelleket dolgozzon ki. „A termelékenység növelése korunkban egyre inkább a szervezeti tőke – az emberek, a folyamatok, az infrastruktúra, a technológia és a szolgáltatások – összefüggéseinek jobb megértésén múlik" – fejtegette Székely. Az IWPC által szponzorált kutatás keretében az egyetemek, a technológiai ágazat szállítói és ügyfeleik olyan metodológia szabványosítására törekednek, amely útmutatást ad az információs munka hatékonyságának növeléséhez, azonosítja az infomunkás-specifikus technológiákat és bevezetésük optimális módját, valamint ismerteti a sikeres szervezetek által alkalmazott folyamatokat. Az IWPC munkájában a Microsoft mellett a technológiai ágazat képviseletében az Accenture, a Cisco Systems, a Hewlett-Packard, az Intel és a Xerox is részt vesz.

A tanácskozás ebéd utáni részében a hallgatóság négy szekcióban kísérhette figyelemmel az egyes előadásokat, amelyekben a Microsoft szakemberei, üzleti partnerei és ügyfelei konkrét esetek keresztül demonstrálták az informatikai biztonság, a rendszerintegráció és a projektmenedzsment, a csoportmunka és a hatékonyságnövelés, valamint az integrált vállalatirányítási rendszerek Microsoft alapú üzleti megoldásainak bevezetéséből fakadó előnyöket.

Jeff Raikes, a Microsoft Corporation alelnöke

Biztonsági szekció

„Szekciónkban azokat a módszereket ismertettük, amelyek segítségével a vállalatok feltérképezhetik, szabályozhatják, és folyamatosan ellenőrizhetik informatikai rendszereik biztonságát. Megnéztük, hogyan lehet távol tartani az elképesztő mennyiségű levélszemetet (spam) a rendszerektől, bemutattuk, hogyan lehet a vírusfertőzések és a rosszindulatú számítógépes behatolási kísérletek ellen fellépni, illetve milyen lehetőségek léteznek a bizalmas információk jogosultsági szintek alapján tör-

ténő elérésére és kezelésére. A technológia ma már adott ahhoz, hogy az információk véletlenszerű kiszivárgását megakadályozzuk, hiszen a digitális jogkezelés (Digital Rights Management – DRM) révén pontosan szabályozható, hogy adott fájlokat ki nyomtathat ki, vagy küldhet tovább e-mailben, illetve ki szerkesztheti ezeket a dokumentumokat" – mondta *Dénes Gábor,* a biztonsági szekció vezetője. Az egyik nagyvállalat előadója egy konkrét rendszer működtetésével kapcsolatos tapasztalatait ismertetve bemutatta azt is, milyen egyszerűen megoldható a szoftverek folyamatos frissítése, aminek révén számos probléma előzhető meg.

Nagyvállalati integráció és projektmenedzsment

Az informatikai rendszerek számának és bonyolultságának folyamatos növekedése miatt a vállalatok és intézmények egyre komolyabb integrációs problémákkal kénytelenek szembe nézni, ha biztosítani akarják üzleti folyamataik költséghatékony informatikai támogatását. „Olyan hazai esettanulmányokat mutattunk be, ahol a vállalaton belüli és vállalatok közötti integrációs és üzleti folyamatkezelési feladatokat a Microsoft szerverére épülő megoldásokkal sikerült megoldani" – ismertette a szekciójában történteket *Bátorfi Péter.* „A rendszerintegráció ma már nem pusztán két-három rendszer összeillesztését jelenti, lényege ezen túlmutat: az üzleti folyamatokat teljes egészként kezelve biztosítunk egységes támogatást a vállalatoknak, függetlenül attól, hogy az egyes részesemények hányféle részlegen és különböző rendszeren keresztül zajlanak. A korszerű integrációs platformok olyan képességgel rendelkeznek, hogy a megfelelő rendszerek között végig kezelni tudják a folyamatot. Egy ilyen integrációnak nagyon komoly üzleti kihatása lehet; a megtérülés annak köszönhető, hogy az üzleti folyamatok optimalizálhatók, sőt több ponton is automatizálhatók és felügyelhetők. Azt tapasztaljuk, hogy egy ilyen integrációt követően körülbelül egy év múlva már megtérül a befektetés, és ez Magyarországon is igaz" – tette hozzá Bátorfi.

A nagyvállalati projektmenedzsment (Enterprise Project Management – EPM) célja, hogy biztosítsa a szervezet projektportfóliójának átláthatóságát, javítsa az emberi és anyagi erőforrások felhasználásának hatékonyságát, s áramvonalasabbá tegye a végrehajtást, a projektszervezet működését. Fontos követelmény, hogy az EPM együttműködjön a humánerőforrás- és munkaidő-elszámoló rendszerekkel, valamint integrálható legyen a vállalati folyamatokba. „A szekció idevágó részében azt mutattuk be, hogy miként tesz eleget a fentieknek a Microsoft Project termékcsalád 2003-as verziója" – mondta a szekció felelőse.

Székely Tamással Szalay Dániel beszélget

Nagyvállalati csoportmunka és dokumentumkezelés

„A szekció előadásaiban először a csoportmunka- és portáltechnológiát tekintettük át, s esettanulmányokon keresztül mutattuk be az ezekre épülő vállalati portálokat, dokumentumkezelő megoldásokat" – számolt be a történtekről Bátorfi Péter. „Néhány éve még az jelentette a csoportmunkát, hogy a kollégák e-mailben küldözgették egymásnak a közösen készített dokumentum különböző verzióit, így sok változtatás esetén azokat már igen nehezen lehetett követni. Manapság egy fájlon többen is dolgozhatnak, amit egy olyan intranetes portáltechnológia tesz lehetővé, ahol pontosan látható, hogy ki mit változtatott az adott fájlon, és akár valamely korábbi verzióra is vissza lehet térni, ha a változtatásokat a többiek nem fogadják el. Mindez a munka hatékonyságának jelentős növekedését eredményezi."

Integrált vállalatirányítási rendszerek

„A konferenciához kötődő szekcióelőadásokban azt vizsgáltuk, hogy az ERP-rendszerek hogyan teszik hatékonyabbá a vállalatok működését, hol tapintható ki hasznosságuk, és miért éri meg a bevezetésük. Mindezt konkrét vállalati tapasztalataikkal is illusztrálták azoknak a vállalatoknak a vezetői, amelyek átestek már Microsoft alapú ERP-beruházáson" – mondta *Ládonyi János,* a Microsoft ERP-üzletágának vezetője, aki a vállalatirányítási szekciót irányította.

A papírtól a képernyőig (II.)

Rendszerek és trendek

Az elektronikus ügyintézésről és dokumentumkezelésről, valamint ezzel összefüggésben a csoportmunka támogatásáról szóló összeállításunk folytatásaként most a piacformáló gyártókra, illetve a fejlesztéseiket meghatározó trendekre összpontosítunk. Emellett a hazai piac reakcióit, valamint a vállalatok és a közigazgatási szervezetek igényeinek módosulását, illetve a felhasználói szokások változását is megvizsgáljuk.

FEKETE GIZELLA

Ma a dokumentumkezelés és a csoportmunka szorosan összefügg. A már weben keresztül is végezhető elektronikus dokumentumkezelés egyik célja a vállalatnál keletkező, illetve az oda beérkező iratok közötti eligazodás, az azokhoz való hozzáférés, a dokumentumcsere stb. segítése, ami valójában a csoportmunka részeként is értelmezhető. És fordítva. A csoportmunka alapjának tekinthető e-mail használata során keletkező, valamint a kívülről érkező levelek dokumentumként való kezelése is közös részt feltételez. A csaknem azonos módon és feltételek között végezhető ügyiratkezelést támogató workflow-megoldásoknál is megjelenik az e-mail, amely az ügyirat következő munkafázishoz érkezéséről értesít, s a folyamat végén a dokumentumkezelés szabályai szerint tárolódnak, illetve továbbítódnak a lezárt ügyeket tartalmazó dokumentumok. Így logikusnak látszik az alkalmazások sokat emlegetett, a közeljövőben megvalósulni látszó konvergenciája. Áruk miatt azonban a kis- és középvállalatok ma még csak egyenkénti bevezetésüket engedhetik meg maguknak. Ráadásul az egyéni teljesítmény helyett a csoportmunka elsődlegességének, a letisztult ügykezelési folyamatoknak és a vállalati hierarchia egyértelmű meghatározásának hiánya sokszor gátolja e megoldások alkalmazását.

Kínálat

A csoportmunkaszoftverek alapjául az e-mail szolgál; a külvilággal való kommunikáció és a cégen belüli munkafolyamatok erre épülő további rétegek segítségével támogathatók. Egy megfelelő csoportmunka-alkalmazás a gyors és hatékony munkavégzésen túl a folyamatok átgondolását is elősegíti.

A csoportmunkarendszerek piaci szegmensében alapszoftverként elsősorban három nagy gyártó, a Novell, a Microsoft és az IBM termékei vívnak konkurenciaharcot. Funkcionalitásukban nincs lényeges különbség, a biztonság tekintetében azonban már akadnak eltérések. Alapvető funkciójuk a napi írásos kommunikáció minden formájának (e-mail, fax stb.) kezelése mellett a teendők végrehajtásáról való gondoskodás, az egyéni és csapatteljesítmények mérése, a naptárkezelés, a közös eszközök, helyiségek használatának menedzselése, a szervezeti alapinformációk lekérdezése, a belső folyamatok kezelése (pl. költségelszámolás, szabadság-nyilvántartás), de ma már az elektronikus dokumen-

Novell

A Novell GroupWise spamvédelmi, e-mail, naptár-, címjegyzék-, dokumentumkezelési, ütemezési és azonnali üzenetküldési szolgáltatásokat biztosít több hálózati operációs rendszeren, többek között Novell NetWare-, Linux- és különböző Windows-platformokon. A címtár alapú és platformfüggetlen hálózati infrastruktúra-szolgáltatások részeként asztali és hordozható számítógépeken, mobiltelefonokon, PDA-kon és RIM eszközökön keresztül is biztosítja a szükséges információkhoz való hozzáférést.

Hargitai Zsolt, a Novell rendszermérnöke elmondta, hogy az elmúlt év vírustámadásait megelégelők körében – a GroupWise iparági szinten elismert biztonságának köszönhetően – megemelkedett a más levelezőrendszerekről GroupWise-ra történő átállások száma.

Az Instant Messaging elnevezésű azonnali üzenetküldő eszköz a GroupWise egyik alapfunkciójának továbbfejlesztéséből született, így a piacon lévő megoldásokkal összevetve hasonló funkcionalitás és hatékonyság mellett a Novell hagyományosan magas biztonsági szintjét garantálja.

tumkezelés integrációja is gyakori.
A Microsoft-partner E-Group üzletágvezetője, *Füzessy Tamás* a Microsoft új csoportmunka-kiszolgáló alkalmazásának a már jól ismert Office néven történő bevezetését jól eladható ötletnek tartja, amelyet jól kiegészíthet saját, néhány millió forintért internetes megoldást kínáló iratkezelő termékük. Arra számít, hogy a Microsoftnak és a világ egyik legismertebb márkanevének (Office) megjelenése alapjaiban változtatja meg a dokumentumkezelő- és csoportmunkapiac viszonyait. Ugyan a tavaly november óta eltelt idő a piaci reakciók elemzésére még rövid, de első, egy SharePoint Services alapú saját iktatórendszer bevezetését célzó pilotprojektjük eredménye a későbbiekre nézve is biztató lehet. Az E-Group eDOX néven forgalmazott integrált irodai szoftverével olyan funkciókat valósít meg Microsoft-alapinfrastruktúrára építve, mint az iktatás, az ügy- és folyamatkezelés, az ISO-minőségbiztosítás támogatása, valamint az ügyfélszolgálati dokumentumkezelés.

Konkurenciaharc

Ha a potenciális felhasználók össze kívánják hasonlítani a csoportmunka- és dokumentumkezelő eszközöket, megoldásokat, azt több szempont szerint is megtehetik. Anélkül, hogy részletesen elemeznénk a termékeket, röviden áttekintjük a legfontosabb paramétereket.
A Novell a versenytársaival való összehasonlításkor az informatika világában kiemelkedő biztonság garanciáját hangsúlyozza.
Fontos a licencpolitikák ismerete, amelyek a későbbi üzemeltetés költségeire is kihatással vannak. A termék által nyújtott funkcionalitást szemlélve is érdemes tekintettel lenni a később felmerülő igényekre. Fontos lehet az integráltság kérdése is, amit a Novellnél a bármilyen vállalati hierarchia leképezését biztosító címtárszolgáltatás valósít meg.
Pozsony Balázs, a Microsoft termékmenedzsere szerint az új Office-t testre szabhatósága, a benne történő fejlesztések egyszerűsége, a meglévő alkalmazásokkal való könnyű integrálhatósága, illetve széles támogatói bázisa emeli a konkurensek fölé. Mivel a felhasználók többsége már rendelkezik valamilyen Microsoft-licenccel, a SharePoint-technológia, illetve az új Office bevezetése sem jelenthet gondot.
Az IBM többek között a háttérrendszerek igény szerinti együttműködését és a megfelelő információcserét támogató köztesmegoldásaiban (WebSphere Business Integration) látja versenyelőnyét, de a dinamikus munkaasztal többféle felhasználói szemszögből való megközelítését is egyedinek tartja. A hagyományos Lotus-ügyfeleknek a felhasználói és kiszolgálói Lotus-felület, míg a browseroldalról közelítők számára a böngészőből történő elérés fejleszthető.
Füzessy Tamás a csoportmunka-megoldásokat integráló tudásmenedzsment-portálok forgalmazóiban lát konkurenciát, akik dokumentumkezelést támogató alkalmazásként is kínálják a piacon portékáikat.

Funkciókihasználtság

Mint a legtöbb informatikai rendszer esetében, ebben a körben is jellemző az alacsony fokú funkciókihasználtság. A felhasználók megszokásból használják a munkafelületeket, s csak kevesen vizsgálják a szerteágazó lehetőségeket. A Novell bemutatókon igyekszik felhívni a figyelmet az eszközeiben rejlő lehetőségekre.
A funkcióbővítés igénye elsősorban az innovatív nagyvállalatokat jellemzi – mondja *Hargitai Zsolt,* a Novell rendszermérnöke. A levelezést használó önkormányzatoknál jellemző a naptárfunkció, az elektronikus dokumentumkezelés irányába történő elmozdulás. A kisvállalatok – az innovatívabbak kivételével – ma még a rendszerkiépítésnél, hálózatkialakításnál tartanak, és a csoportmunkaszoftverek szolgáltatáskínálatából alapvetően a levelezést használják. A középvállalatok esetében már összetettebb a kérdés, a funkciók kihasználtságát a telephelyek száma, valamint az ügyfél- és partnerkör is befolyásolja, de gyakran közelít a nagyvállalatokéhoz.
Pozsony Balázs tapasztalatai szerint az ügyfél a rendszer funkcionalitását kevésbé ismeri, mint a saját igényeit. A tanácsadók, műszaki emberek dolga az ügyféllel közösen eldönteni, hogy milyen technológiai megoldásokra, egyedi fejlesztésekre van szükség. A korábbi Office-ok funkciókihasználtsága is ala-

IBM

Az IBM üzleti integrációs megoldásaiból és dinamikus felhasználói munkaasztalából kialakított Lotus-megoldáscsomag képes arra, hogy a felhasználó központi helyre beérkező kérését értelmezze, majd a válaszadást a háttérrendszerekre, azok egymás közötti kommunikációjára bízza. A felhasználói felületre, pl. egy böngészőre érkező válaszokból összeálló dinamikus munkaasztal – az ad hoc döntéshozatal és a közvetlen információmegosztás támogatását is beleértve – a csoportmunka minden területén képes az együtt dolgozókat kiszolgálni. A dinamikus felhasználói munkaasztalt a csomagmegoldásként létező Lotus Workplace-szel integrált, már meglévő termékek összeillesztésével előálló háttérrendszer hozza létre. Például az IBM Instant Messaging szolgáltatását beépítve egy adott projektben valamely fázis előkészítésén dolgozó munkatársak a levelezés helyett ad hoc módon, közvetlenül kommunikálhatnak. A dinamikus munkaasztalon dolgozóknak nem kell eldönteniük, hogy melyik feladathoz milyen alkalmazást használjanak, csupán a munkaasztalukon ahhoz kapcsolódó ablakot kell megnyitniuk.

csony volt, így a Microsoft ennek növelése érdekében a rendszer részeként OfficeOnline szolgáltatást indított, hogy az alkalmazásokból közvetlenül is elérhető weboldalon keresztül nyújtson a felhasználók számára bemutatókkal tarkított támogatást (**office.microsoft.com/hun**).

Változó felhasználói elvárások

A Novell a mobileszközök, a kéziszámítógépek terjedésével felmerülő igényeket emeli ki. A korábban az online információáramlásból kizárt, terepen teljesítő kollégákat a különféle mobileszközökkel a vállalat információs rendszerébe bekapcsolva gyorsabb és hatékonyabb kommunikációra nyílik lehetőség. Emellett növekszik az eddig szinte kizárólag levelezésre használt csoportmunkarendszerek funkciókihasználtsága (pl. naptár-, illetve dokumentumkezelés) is – teszi hozzá Hargitai Zsolt.
A Microsoft csoportmunkaeszköz- és alkalmazásportfóliójából a nagyvállalatoknál a komoly mennyiségű információt egységesítő, csoportmunkára is alkalmas portálmegoldásra van igény. De a projektjeiket minél teljesebb mértékben átlátni kívánó projektmenedzserek, kereskedők is ezen keresztül tudnak minél több információhoz jutni. Az igazán nagy piacot a középvállalatok jelentik, közülük is elsősorban azok, amelyek összehangolt üzleti és informatikai stratégiával rendelkeznek. Ezeknél az IT valóban támogatja az üzleti oldalt, s így hatékonyan, az üzleti érdekeket szem előtt tartva képes az új Office-t bevezetni – ami a nagyvállalatok és a KKV-k esetében általában eltérő megoldást tesz szükségessé. Az előbbieknél bonyolultabbak a vállalati folyamatok, a jóváhagyási procedúrák, ezért – hogy a SharePoint Portal Server igazodhasson ezekhez – felkészítették azt különböző iparági szabványok (pl. XML) értelmezésére is. Ezenfelül egyéb, ügyviteli folyamatokat vezérlő eszközök (pl. Microsoft BizTalk Server 2004) közbeiktatása is lehetséges. Kisebb cégeknél nincs szükség ilyen bonyolult folyamatkezelésre, elegendők a termék beépített szolgáltatásai. Az IBM megoldásaira – mivel a dinamikus felhasználói munkaasztalt kiszolgálni képes on-demand rendszer a háttérrendszerek integrációján s az azt megvalósító eszközrendszeren nyugszik – ma idehaza inkább a nagyvállalatok részéről mutatkozik igény. A kis és közepes cégek az IBM-partnerek Lotus alapú fejlesztéseire támaszkodnak.

Piaci reakciók

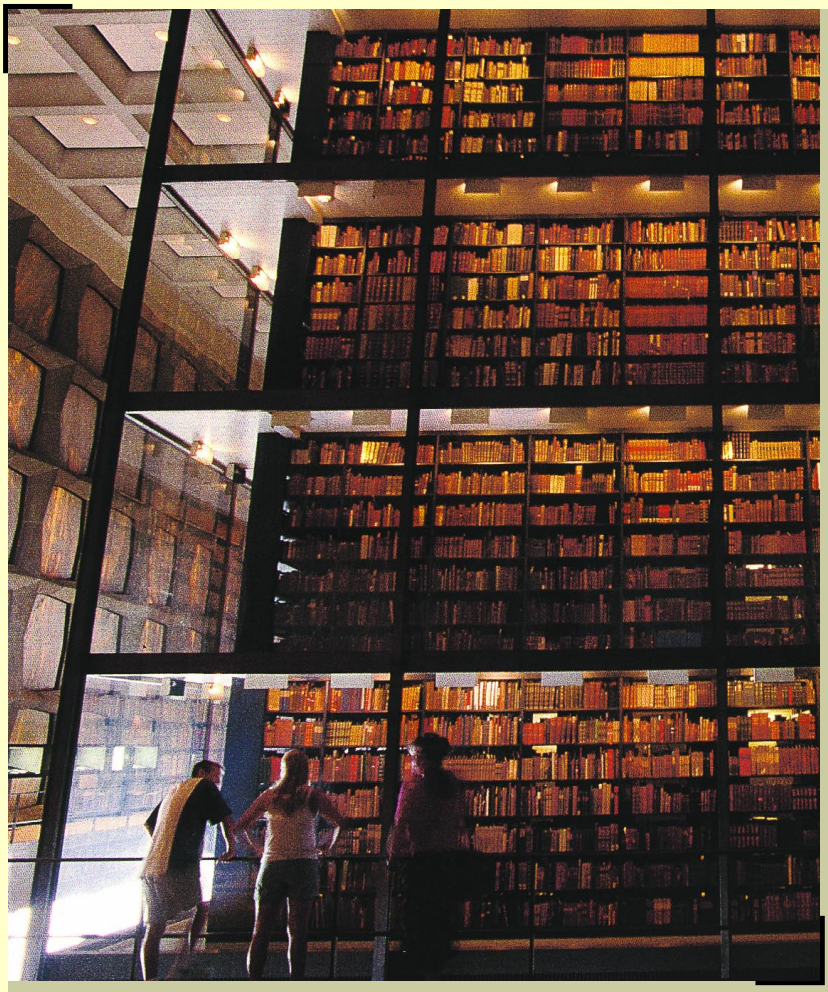
A Novell szerint az elmúlt egy-másfél évben kedvező tendenciák mutatkoztak a csoportmunka-megoldások területén. Pozitívnak érzi a piac reakcióit Füzessy Tamás is. „Nehéz eldönteni, hogy valódi fellendülésről van-e szó, vagy a portfóliónkban lévő, az utóbbi időben egyre keresettebb dokumentumbiztonsági alkalmazások – digitális aláírás, nyomtatásbiztonsági megoldások – miatt érezzük az elektronikus dokumentumkezelés iránti igénynövekedést. Az elektronikus dokumentumok biztonságát garantáló digitális aláírás terjedésével – aminek felfutása az EU-tagországok közötti üzletvitelben május elsejétől kötelező elektronikus számlá-

zástól várható – megugorhat a szóban forgó megoldások iránti kereslet is. Négy évvel ezelőtt még a bankok többségének sem volt csoportmunka-megoldása, mára azonban ez is változni látszik. Az elfogadható szintű iratkezelési alkalmazások iránti kormányzati igényt elsősorban az EU-ban meghonosodott, vagyis a fogadóoldalon már adott elektronikus dokumentumkezelési eljárások gerjesztik, de a legtöbb projekt a versenyszférában, azon belül is az ipari szegmens nagy ügyfeleinél, illetve a pénzintézeteknél indul.

A Lotus alapú irodaautomatizálási – szintén elsősorban csoportmunka-támogatást jelentő –, illetve Oracle alapú workflow-megoldásokkal piacon lévő Pont Rendszerház (korábban PiOffice) szintén az iktatást támogató megoldások iránti növekvő keresletről beszél, de a nagyobb, több telephelyes, sok partnerrel dolgozó vállalatok az irodaautomatizálás teljes spektruma iránt érdeklődnek.

A workflow-megoldások iránt idehaza kisebb a kereslet. Füzessy szerint a Microsoft erre is ráérzett, amikor új rendszerei fejlesztésekor a csoportmunka-, a tudásmenedzsment-funkciókra helyezte a hangsúlyt. E termékek belépőszintű bevezetésekor nincs szükség a workflow alapú rendszerek esetében nélkülözhetetlen nagy ívű procedúrákra, az üzleti folyamatok komplex áttervezésére. Az elsősorban a nagy, merev szervezeteknél ideális workflow-megoldások a kisebb vállalatok számára inkább akadályt, mint támogatást jelentenek, csak komoly anyagi ráfordítással szabhatók testre.

A fentiek nem azt jelentik – teszi hozzá Füzessy –, hogy a Microsoft és az E-Group termékkínálatából hiányoznának a „klasszikus” humán workflow-megoldások. Ezeket azonban csak azoknak a szervezeteknek célszerű alkalmaz-



Microsoft

A Microsoft csoportmunkát segítő szoftvereinek kínálatában a valódi áttörést a szervereket, szolgáltatásokat is tartalmazó Microsoft Office Rendszer jelenti. Ebben a termékkörben már – a Microsoft ún. azonnali hatékonyságot biztosító törekvése mellett – megoldásorientáltabb fejlesztések is végezhetők, ugyanakkor a desktop részébe (Word, Excel, Outlook stb.) is beépítettek néhány olyan funkciót, amely a központi kiszolgálóval közös felületen keresztül közvetlen kommunikációt (információelérést, -megosztást, -keresést, verziókövetést) valósít meg. Mindezt a Windows Server 2003-ba beépített technológia, a Windows SharePoint Services biztosítja. Közreműködésével a vállalat igényei szerint testre szabottan jeleníthetők meg az információk. A közösen dolgozó virtuális vagy tényleges csoporttagok számára feladatok, illetve dokumentumok megés szétosztási lehetőségét kínálja. A közvetlen verziókövetést is megvalósító csoportmunka-támogatás fölé építhető SharePoint Portal Server 2003 által nyújtott portálszolgáltatás pedig a vállalatok meglévő információihoz szolgál belépési pontként. Mintegy esernyőként borulva a szervezet információhalmazára, összegyűjti, emészthetővé és elérhetővé teszi azt a vállalat különböző szintjein dolgozók számára. A mögötte lévő CRM- és ERP-rendszerekből is képes testre szabhatóan információt megjeleníteni.

ni, amelyek az alapszintű dokumentumkezelési és csoportmunkaeszközök használatában már rutint szereztek.

Közszféra

Az állam- és közigazgatásban a csoportmunkát, az elektronikus dokumentumkezelést támogató megoldások beszerzése és bevezetése közbeszerzési eljárás keretében történik. Csakis a levéltári törvénnyel, a vonatkozó előírásokat tartalmazó kormányrendelettel, valamint a belső iratkezelési szabályzattal kompatibilis szoftverek esélyesek. A felsoroltakon túl a termékre – például a tulajdonságokra, a funkcionalitásra – vonatkozó törvényi feltételeknek való megfelelés is alapkövetelmény. Egy iktatórendszernek többek között a fő- és az alszámos iktatásra, a csatolmányok tárolására, valamint a küldemények kezelésére vonatkozó előírásoknak kell eleget tennie, de a megoldás infrastruktúrájára vonatkozóan is léteznek – jelenleg a nyílt, szabad forráskódú alkalmazások irányába mutató – előírások.

A FreeSoft eddigi bevezetéseinek tapasztalatairól és a jövőbeliek várható alakulásáról *Turzó Gábor,* a cég üzletág-igazgatója beszélt.

„Az elektronikus iratkezelést ma már megkövetelik az állam- és közigazgatásban. Egy ezt támogató korszerű rendszer bevezetésével szemben – nemcsak az EU-csatlakozás miatt – komolyak az elvárások, a szervezetekbe bárhonnan, bármilyen formában beérkező elektronikus iratokat a magyar szabályoknak megfelelően kell kezelni. A gyors válaszadás kötelezettsége is megköveteli a dokumentumkezelési folyamat automatizálását. A felsoroltakból piaci felfutásra következtethetnénk, ám sokszor szembesülünk a szférát jellemző forráshiánnyal – a megszorító intézkedéseknek általában az informatika esik áldozatul. Azt is látni kell, hogy egy iratkezelő megoldás bevezetése kihat a teljes szervezetre, használatához a hivatal, intézmény egészének alkalmazkodnia kell. Ezért a projekt kivitelezése során a komoly előkészítő munkán túl kiemelt figyelmet kell fordítani a rendszer használatának mind magasabb fokú elsajátítását célzó képzésekre, az üzemelés támogatására. Eddigi munkáink során felhasználóink ebben partnerek voltak, ami hozzájárult a bevezetések sikeréhez.”

A FreeSoft az állam- és közigazgatás területén eddig nyolc bevezetést végzett el, s bár itt a támogatási szerződések kényes kérdésnek számítanak, azért ismerik a rendszerek utóéletét. „Ahol meghonosodott a rendszer használata, ott felgyorsult a minisztériumon belüli ügykezelés” – összegzi röviden tapasztalataikat Turzó Gábor.

Trendek

A fejlesztői trendeket nézve a Novellnél a Linux-világ felé való nyitás a meghatározó. Ide tartozik az a bejelentés is, amely szerint a cég valamennyi hálózati szolgáltatását elérhetővé teszi a NetWare mellett Linuxon is. E stratégia egyik legújabb eleme, hogy megjelent a Novell Linuxon futó csoportmunka-megoldása, a GroupWise 6.5 for Linux. Az áprilistól elérhető GroupWise for Linux egy bevált együttműködési környezet megbízhatóságát és gazdag szolgáltatáskészletét nyújtja a Linux-rendszert használó vállalatoknak.

Az IBM Lotus Workplace továbbfejlesztésének célja, hogy a rendszerbe bárhonnan bejelentkező felhasználó a munkakörének megfelelő, optimális munkaasztalt lássa maga előtt a képernyőn. Rövid távú terveikben – Linux-stratégiájukba illeszkedve – a Linuxon futó Mozilla böngészőn keresztüli elérés megvalósítása is szerepel. A távolabbi jövőben pedig egy Lotustól, böngészőtől, valamint platformtól független, Java alapú, dinamikus munkaasztalt megvalósító ún. gazdag klienst kívánnak megalkotni.

Vigyázz, kész, rajt!

Az elkövetkezendő években 350 milliárd forintnyi EU-támogatást kap országunk informatikai fejlesztésekre. Hogy hogyan bánik ezzel a kormány, élnek-e vele a gazdaság gerincének számító kis- és középvállalatok, az kihathat mind az egyes cégek, mind az egész ország EU-ban való helytállására, teljesítőképességére.

FEKETE GIZELLA

Az KKV-k számára a Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP) keretében idén eddig vállalatierőforrás-tervező, ismertebb nevén integrált vállalatirányítási (ERP), döntéstámogatási (VIR), illetve üzleti intelligencia (BI) megoldások bevezetésére – GVOP 4.1.1.–, valamint üzleti tartalomfejlesztés megvalósítására – GVOP 4.2.1. – írtak ki informatikai infrastrukturális és tartalomfejlesztési beruházásokat támogató pályázatokat. A közeljövőben várhatóan az elektronikus kereskedelem fellendítését célzó projektekre is lehívhatók majd támogatások a strukturális alapokból.

Visszatekintés

Az E-ware szervezésében megtartott tavaly júniusi vállalatirányítási konferencián még kezdeti bizonytalanság érződött a pályáztatással kapcsolatban, de a GKM- és IHM-pályázatok eredménye pozitív lett. Az IHM például 5,5 és 15 millió forint közötti összeggel támogatott 36, új integrált vállalatirányítási rendszert bevezető, illetve a meglévőt további modulokkal bővítő középvállalatot (a tapasztalatok és vélemények kapcsán lásd cikkünket a 67. oldalon).
Az információs társadalom és gazdaság fejlesztésére 2004-ben összesen 7,66 milliárd forintnyi támogatás áll rendelkezésre, amely európai uniós forrásokat is tartalmaz. A „Vállalaton belüli elektronikus üzleti rendszerek" elnevezésű pályázat résztvevői idén 10–50 millió (ERP), illetve 8–20 millió (VIR, BI) forintnyi vissza nem térítendő támogatást nyerhetnek, amely maximum a projektköltség 50 százalékáig vehető igénybe. A teljes összeg eléri az 1,2 milliárd forintot.

Pályázati feltételek

A GVOP-s pályázatokat az Irányító Hatóság (IH) kezeli. A részvétel feltételrendszerét bizonyos mértékben – elsősorban az intézményrendszerre vonatkozóan – az EU előírásai szabályozzák.
A két részből álló pályázat feltételei az IHM előző évi kiírásához képest alig változtak, de már igazodnak a KKV-król szóló, idén elfogadott és május elsejétől érvényes, a jogosultak körét mintegy ezerrel bővítő törvény definíciójához. Ez az alkalmazottak maximális számát (249) nem emelte meg, de a nettó éves árbevételt (vagy mérlegfőösszeget) igen, ugyanakkor a pályázók körét a kisvállalatok irányába is bővítette. (A támogatás alsó összegét tekintve – ami ERP esetében 10 millió forint – némi szkepticizmusnak adtak hangot a forgalmazók – a szerk.)
A pályázatok tárgyát, pontos tartalmát a GVOP-ban foglaltaknak megfelelően állították össze. Kiírásukat, a szállítókra, termékekre vonatkozó feltételeket is beleértve, az IHM-mel és a GVOP Irányító Hatóságával együttműködve az utóbbi közreműködő szervezete, az Információs Társadalom Kht. (IT Kht.) készítette elő. *Dzsogán József,* a szervezet főtanácsadója elmondta, hogy a kijelölt bírálóbizottság javaslatát mérlegelő IH döntését követően ők szerződnek a nyertesekkel, majd ellenőrzik a projektek előrehaladását és lezárását. Továbbá a rendszerek működtetése során a kihelyezett támogatás egészének eredményességét mérő monitoringadatok változásának nyomon követése is feladatuk. A Monitoring Bizottság (MB) a Nemzeti fejlesztési tervben szereplő célok teljesülését ezekre az adatokra támaszkodva ellenőrzi, és a nem megfelelően kalibrált pályázatoknál – az okokat is megvizsgálva – dönt a prioritások, intézkedések esetleges átcsoportosításáról.
Az ERP-telepítéshez elnyerhető maximális támogatás 50 millió forint, ami összességében 100 milliós projekteket enged meg, ezt meghaladó kiadásokhoz az EU már nem nyújt segítséget. VIR- és BI-rendszerek bevezetésére – a szükséges adatforrásokat biztosító informatikai rendszerek hiányában – a kisvállalatok közül vélhetően kevesebben pályáznak. Ezek kialakításánál a támogatás alsó határa 8, a felső 20 millió forint.
A forrást az említett rendszerek bevezetéséhez kapcsolódó szoftverek és hardverek beszerzésére, valamint tanácsadói, oktatási és projekt-minőségbiztosítási költségek fedezésére fordíthatják a nyertesek.

Célirányosan

A pályázatok elbírálásánál különös figyelmet fordítanak a projekt végrehajtásának sikerét, a gazdaság egészére gyakorolt hatását befolyásoló feltételek meglétére. Vizsgálják a cég alaptevékenysége szerinti gazdasági súlyát, piaci helyzetét, üzleti stratégiáját, hosszú távú életképességét – ami a támogatás megtérülésének szempontjából fontos –,

Közbeszerzünk

Ugyan az új közbeszerzési törvény csak 2004. május 1-jén lép hatályba, de bizonyos rendelkezéseit már 2004. január 1-jétől alkalmazni kell. Így az EU-támogatásból finanszírozott beszerzések esetén a nem klasszikus beszerzőnek is közbeszerzési eljárást kell lefolytatnia, amennyiben a támogatás intenzitása a beszerzés értékéhez viszonyítva többségi (50% feletti), és a beszerzés értéke eléri a nemzeti értékhatárokat, de a közösségi értékhatárok alatt marad. Ha a beszerzés értéke eléri a közösségi értékhatárokat, ez a támogatási intenzitás mértékétől függetlenül kötelező – értelmezte a jelenleg érvényes jogszabályt az IT Kht. jogi előadója, *dr. Griniusz Ádám*. Az új törvény alkalmazását jelenleg még korlátozza a kapcsolódó végrehajtási utasítások hiánya. A támogatás megkezdett beruházásokra nem vehető igénybe, így a közbeszerzési eljárás csak a pályázat benyújtását követően indítható el.

az ERP-rendszer illeszkedését a pályázó üzleti és informatikai stratégiájához, de az összetevők pontozása alapján meghozott döntést befolyásolhatja a rendelkezésre álló saját forrás nagysága is.

Rendszerek és szállítók

A korábbiakkal ellentétben a szóban forgó pályázat esetében nem kell szállítói ajánlatot csatolni, ám a nyerteseknek a beszerzési – ahol a feltételek megkövetelik, közbeszerzési – eljárást a kiírásban rögzített követelményeket szem előtt tartva kell lefolytatniuk. „A rendszerrel szembeni követelmények megfogalmazásával a vállalatirányítási megoldások piacán kevésbé tájékozottaknak is támpontot kívántunk nyújtani" – mondta Dzsogán József. „A forgalmazókra vonatkozó előírások teljesüléséért is a nyertes pályázó felel, az IT Kht. csak ellenőrizheti, hogy a kiválasztott ERP-, VIR- vagy BI-szoftver és szállítója megfelel-e a pályázati útmutatóban közzétett elvárásoknak." Dzsogán József ma úgy látja, hogy a pályázat ERP-rendszerekre vonatkozó előírásainál a program későbbi szakaszában szükség lehet változtatásokra. „Vannak a feltételeknek megfelelő, ám csak egy-egy funkcionális vállalati terület működtetését elektronizáló szoftverek, amelyek a jelenlegi kiírásnak nehezen feleltethetők meg, például az iparáganként eltérő igényeket kielégítő termelésirányítási és egyéb programok. Ezek sok esetben nem integrálódnak az ismert és elterjedt ERP-rendszerekbe. Természetesen azoknak a szoftvereknek a bevezetése is támogatható, amelyeknek az ERP-rendszerekbe történő integrálását – akár a program fejlesztőjének együttműködésével – a szállító megvalósítja. A hangsúly az integráltságon van, ezért a korábban jellemző szigetszerű informatikai rendszerek bevezetésére a pályázat nem vonatkozik. A tipikusan a humánerőforrás-gazdálkodást, a bér- és tb-kifizetések elektronikus támogatását biztosító, önálló, de a jelentősebb vállalatirányítási szoftverek moduljaival integrálható termékek bevezetése támogatható."
A döntéstámogató és üzletiintelligencia-megoldásokkal, valamint azok bevezetőivel szemben sokkal enyhébbek az elvárások. Valójában csupán a támogatás összege határolja be az alkalmazható termék jellegét: a 20 millió forintos felső határ kisebb teret enged az üzletiintelligencia-megoldások bevezetésének – amelyek adatbányászatot is igényelhetnek –, s inkább a vezetői döntéstámogatást megvalósító rendszereket helyezi előtérbe. Az itt elengedhetetlen tanácsadói közreműködéshez külső cégeket is bevonhatnak a szállítók, közös ajánlattal indulva a beszerzési eljáráson. A szállító kiválasztásakor érdemes figyelembe venni, hogy a projekt sikerére sem a kiírásban szereplő két felsőfokú végzettségű munkatárs, sem a cég referenciái nem jelentenek garanciát. Itt a bevezetést végző kollégák tapasztalata, a szóban forgó üzleti területen való jártassága, illetve a cégnél a kollektív tapasztalatot összesítő tudásmenedzsment-rendszer megléte az elsődleges sikertényező.

Elbírálás

Szakmai szempontok alapján – hogy valóban működőképes, értékteremtő megoldáshoz vezet-e a tervezett rendszer bevezetése – az IT Kht. által felkért szakértők véleményezik a beérkezett pályázatokat. A döntés az Irányító Hatóság kezdeményezésére létrejövő, a pályázati kiírásnak való megfelelést vizsgáló, szakértők véleményét is figyelembe vevő bírálóbizottság kezében van.
A nyertesek névsora továbbra is nyilvános, a támogatást kapott pályázók által kiválasztott szállítóké és rendszereké – mivel azokkal nem az IT Kht. szerződik – azonban nem. Dzsogán szerint egyrészt nem szeretnék ezzel a pályázók döntését befolyásolni, másrészt nem kívánják a nyertes szállítókat, illetve rendszereiket ily módon versenyelőnyhöz juttatni. Ezen a korábban említett akkreditációs rendszer változtathatna.

Beszerzés

Az új közbeszerzési törvényben (kbt.) meghatározott körbe eső pályázó vállalatoknak – a korábbiaktól eltérően – közbeszerzési eljárás keretében kell termékét, szállítót választaniuk. A kiíró ugyanakkor a maximum 50 százalékos pályázati támogatás megállapításával ezek körét minimalizálni igyekezett. Tanácsos a kiírás rendszerekkel, szállítókkal kapcsolatos elvárásaira – a későbbi ellenőrzések miatt is – tekintettel lenni. ERP-megoldás esetében a sikeres bevezetés és a minimum ötéves működtetés érdekében célszerű a hasonló tevékenységű és méretű cégek tapasztalataira, a beszállító kiválasztásakor pedig a referenciákra, VIR- és BI-bevezetéseknél a tanácsadói képességekre koncentrálni.

Jövőkép

A nyerteseknek a támogatási szerződés aláírását követő két éven belül kell a projekteket pénzügyileg is lezárniuk, amibe a rendszer bevezetésén túl a támogatási összegnek az Irányító Hatóságtól történő lehívása is beletartozik. Hároméves programról lévén szó, ugyanebben a témában – az idei tapasztalatok alapján némi módosítással – a 2005-2006-os időszakra ismételten kiírják a pályázatot, a jelenleginél jelentősen magasabb támogatási keretösszeggel. Dzsogán szerint azonban ajánlott minél korábbi időpontban indulni, mert előfordulhat, hogy az utolsó évre maradó összegek lehívására – figyelembe véve a projektek átfutási idejét – nem marad elegendő idő, s így elveszhet a rendelkezésre álló támogatás.

A cikk elkészítését
a London Logic Budapest Kft. támogatta.
www.llpgroup.com

L·L·P. Shaping the Future of Your Business

Zsebre ható tanácsok

A lassan helyrebillenő hazai és világgazdaság, valamint az EU-csatlakozás, amely a versenyképes KKV-k felzárkózásának is lökést adhat, új reményeket ébreszt az üzleti informatikai rendszerek nehéz éveket maguk mögött tudó szállítóiban. S úgy tűnik, nem hiába, hiszen a január közepén megjelent első hat, e-gazdasággal kapcsolatos EU-támogatású pályázat közül a GVOP 4.1.1. vállalatirányítási, valamint döntéstámogatási és üzletiintelligencia-rendszerek bevezetéséhez nyújt nem csekély összegű, vissza nem térítendő támogatást. Kérdés, hogy élnek-e vele a vállalatok, vagy az EU-követelményeknek való megfelelés támogatására a szaktárcák által kiírt pályázatokhoz hasonlóan ezeket is közönnyel szemlélik.
A kiírásokkal kapcsolatos véleményükről az E-Ware által április 29-én megrendezett II. Vállalatirányítási Konferencián részt vevő szállítókat, valamint két forgalmazó, a Revolution és az Xapt illetékeseit kérdeztük.

FEKETE GIZELLA

A KKV-k számára korszerű vállalatirányítási rendszer bevezetésének támogatását célzó SZVP 2003-2 jelű GKM-pályázattal kapcsolatban vegyesek, míg az IHM ITP-7-es kiírását illetően inkább pozitívak voltak a szállítói vélemények. Az előbbi esetében legtöbben a viszonylag alacsony összeghez képest – az odaítélt támogatások 500 ezer és 6 millió 250 ezer forint között voltak – a megírás és az igazolások beszerzésének nagy adminisztrációigényét kifogásolták. *Gajdos Attila,* az LLP Budapest üzletágvezetője úgy gondolja, hogy a pályázóra hárított jogi felelősséggel – a kiíró által szúrópróbaszerűen ellenőrizhető ún. jognyilatkozattal – egyszerűsödhetne a pályázati feltételeknek való megfelelés igazolása. Akik átjutottak ezen a potenciális buktatón, azoknak a jelentős hányada megkapta az igényelt támogatást, de mert a GKM-pályázat a szerződéskötéstől számított kétéves átfutási időt írt elő, egy év elteltével sok bevezetés még el sem indult, s kevés a már működő rendszer. Az Xapt Kft. ügyvezetője, *Schvarcz Zoltán* is a feltételeknek való megfelelés

igazolásával járó adminisztrációt tartotta igazán embert próbáló feladatnak, a pályázatot jól megírni már kevesebb gonddal járt. Hat IHM-pályázatnyertes szállítójaként öt helyen már bevezették a pénzügyet, kereskedelmet, beszerzést és készletgazdálkodást támogató modult, egy helyen pedig a termelésirányítás elektronizálását is megoldották.

Schvarcz szerint ez igazolja, hogy a pályázati feltételekben szereplő – szerződéskötéstől számított – tíz hónapos bevezetési határidő tartható. Az Xapt ügyvezetője ugyanakkor jobban odafigyelne a KKV-k tényleges igényeire a rendszerekkel szemben megfogalmazott követelmények meghatározásánál. „A KKV-szektor ma elsősorban az alapfolyamatok elektronizálására törekszik, ám az egyes vállalatok igényei erősen különbözhetnek. A sokrétű tevékenységet folytató, a prototípusok, az egyedi termékek vagy a kisebb sorozatok gyártását, illetve a kereskedői partnerhálózaton keresztüli értékesítés folyamatait egyaránt lefedni kívánó kis- és középvállalatoké például eltér az átlagtól. De a pótalkatrész-utánpótlás, a műszaki dokumentáció tárolása és nyomon követése, a marketing, valamint az ügyfélszolgálat informatikai támogatásának szükségessége sem ritka. Továbbá mind gyakoribb elvárás a vevő, a szállító és a mobil munkatárs webes felületen keresztüli elérése.”

Az infor:COM vállalatirányítási rendszer szállítójának, az infor:corvexnek két-két partnere kapott új rendszer bevezetéséhez IHM-, illetve GKM-támogatást.

Kovács Lajos kereskedelmi igazgató úgy ítélte meg, hogy az IHM kiírása megfelelő szakmai alapokon nyugszik. „Szigorú feltételrendszere miatt kidolgozása sok munkával járt, de pontos kritériumai segítették, hogy ne csupán az arra érdemes vállalatok, hanem a feladat teljesítésére képes rendszerek kiválasztására is alkalmas legyen. Ezt szolgálták a szállítótól megkövetelt új referenciák, forgalmi adatok, illetve a rendszertől elvárt funkcionalitás meghatározása is. Ez utóbbit tekintve a GKM pályázata elnézőbbnek bizonyult” – tette hozzá Kovács.

A Revolution 2003-ban az ügyfélpályázatok támogatására új tevékenységi kört indított be: erre szakosodott tanácsadócéggel karöltve nyújt segítséget ügyfeleinek az informatikai beruházások pályázati forrásokból való finanszírozásához. A 2002. évit 23 százalékkal meghaladó, 413 millió forintnyi 2003-as árbevételének jelentős része e támogatások segítségével létrejött projektekből származott.

A cég támogatásával tavaly a GKM-hez, illetve az IHM-hez benyújtott tizenöt pályázat közül tizennégy zárult sikeresen. A kedvező elbírálásban részesült vállalatok – jelentős részük vidéki központú szervezet – Zenit SQL, illetve Iroda++ ügyviteli rendszer bevezetésére fordították a támogatást.

Pályázói tapasztalat

A Momert Rt. az IHM-től nyert 15 millió forintos támogatással április-május táján verziócserét hajt végre, ami a kapott összeg nélkül számára megoldhatatlan lenne. Az IFS Applications legújabb változatához karbantartási szerződése keretében hozzájutott, így csak a bevezetéshez – az oktatási, konzultációs és programozói díjak kifizetéséhez, valamint a felhasználószám-bővítéshez – vesz igénybe segítséget. Az upgrade a folyamatok újragondolására, átszervezésére, új funkciók használatba vételére és új felhasználói igények megoldására is alkalmat ad.

A korábban is számos – elsősorban exportképes termékek műszaki fejlesztésére kiírt – pályázatot nyert vállalat házon belül készítette el beadványát.

A tapasztalatokat *Szalai Lászlóné* foglalta össze:

„Már van látszata a formanyomtatványok egységesítését célzó törekvésnek, ám a kitöltés és a mellékletek teljes körű összegyűjtése még ma is nagyon nehéz. Emiatt – másokhoz hasonlóan – hiánypótlásra kényszerültünk, ami késleltette a pályázat elbírálását. Az egységesítés hátulütőjeként akadtak a vállalat számára érdektelen, így megválaszolatlanul hagyott kérdések, míg másoknál önmagunkat kellett ismételnünk. A formanyomtatvány és kitöltési útmutatója szövevényes információhalmaznak tűnt, de sikerünk igazolja, hogy a feladat megoldható.”

EU-ra fel!

ERP-bevezetés esetén a támogatás felső értékhatárának növelése elsősorban a multinacionális cégek rendszereit forgalmazóknak kedvez, és az alsó, 10 milliós támogatási határral ellentétben nem érte bírálat. A 20 milliónál kevesebbért bevezethető rendszerek szállítói azonban, mint az infor:corvex is, nehezményezik a támogatás magas alsó határát, különösen annak ismeretében, hogy ezt a pályázatot elvileg a kisvállalatokra is kiterjesztették.

Mivel a támogatás határértékeit az EU-hoz igazodva határozták meg, megváltoztatásukra nincs remény, pedig Kovács szerint így több olyan kisvállalat esik el a támogatástól, amely 10-12 milliós projekttel is elérhetné célját. „Az EU-s határok Magyarországon nem reálisak, hiszen idehaza a felhasználószám tipikusan alacsonyabb, ami a rendszerek árára is hatással van” – hangsúlyozta Kovács Lajos.

Kedvező fogadtatásra talált, hogy a korábbi IHM-pályázattal ellentétben a projekt árába a szoftveren túl a bevezetésé-

vel összefüggő hardverbeszerzés és tanácsadás is beszámítható. A rendszerek szállítóiból hasonlóan pozitív reakciót váltott ki a megemelt felső és eltörölt alsó árbevételi határ, ami bővíti a lehetséges pályázók körét.
Bár a kiírás egyértelmű, akadnak – elsősorban a közbeszerzés szükségességével kapcsolatos – félreértések.
Többen úgy értelmezik, hogy minden pályázónak közbeszerzési eljárást kell lefolytatnia.
A kiírás azonban meghatározza az erre kötelezettek körét, amit igyekeztek a projekt összértékének maximum 50 százalékos támogatásával minél szűkebbre szabni (a további feltételeket lásd a **www.itkht.hu** Pályázatok menüpontja alatt). Az eltérő értelmezés vélhetően abból fakad, hogy a korábbiakkal ellentétben beszerzési eljárást lefolytatva kell rendszert és szállítót választani, ám ennek – ha a cég nem esik a hatálya alá – nem kell a közbeszerzés szabályai szerint történnie.

Ellenőrzött eredmények

Úgy tűnik, hogy az EU-s támogatások sikeres befektetését a kiírók nem bízzák a véletlenre: az IT Információs Társadalom Kht. mind a bevezetés, mind a működés alatt ellenőrzést ígér. Schvarcz Zoltán szerint a bevezetés mellett döntő s így az EU-kihívásoknak megfelelő vállalatok versenyképessé válnak, míg a tétovázók várhatóan „eladósorba" kerülnek. Hasonló az Oracle véleménye is. „A gazdasága erősítésében érdekelt EU a versenyképessé válás jeleit mutató, nem pedig a haldokló KKV-ket támogatja. Ezért kerültek be a kiírásba a támogatás hatékony és ellenőrzött felhasználását jelző, a gazdaság összértékének növekedési mértékére utaló monitoringmutatók" – mondta *Baross Csongor,* az Oracle kormányzati stratégiai tanácsadója.
Az LLP-től *Gajdos Attila* a rendszerválasztás veszélyeire hívja fel a figyelmet: „A pályázat által érintett vállalati szegmensben gyakran már az igények egységes, vállalati szintű megfogalmazása is gondot jelent, a cégek elvesznek a részletekben."
„A pályázóknak a megoldások és a szállítók közötti, a kiírásban szereplő szempontok szerinti válogatásra is elegendő időt kell szánniuk. Választás előtt célszerű, még ha korlátozott funkciókkal is, de működés közben megtekinteni a potenciális szoftvereket, így – a marketingízű bemutatókkal ellentétben – a kezelés problémáira is fény derülhet. A megismerési procedúra költségét, a tanácsadói munkaórák ellenértékét azonban a tőkehiányos KKV-k ritkán vállalják fel – teszi hozzá tapasztalatai alapján Gajdos –, így választásuk gyakran elkapkodott, véletlenszerű. Az EU-s pályázatoknál tanácsadói díjként ez is elszámolható, így a jó választások aránya javulhat. Sikerről akkor beszélhetünk, ha a bevezetést követő egy év után visszatekintve látványosan csökken a vállalat adminisztrációja, s nő a hatékonyság. Ahol nincs igény az üzleti fo-

adverticum
látni és látszani
Mit szeretne Ön?
› hirdetési felületet
› a felülethez tartalmat
› a tartalomhoz megjelenítést
› a látnivalóhoz látogatókat
Mit adunk mi?
› hirdetés-kiszolgálást
› professzionális tartalmat
› tartalommenedzsmentet
› online marketinget
www.adverticum.com
info@adverticum.com

lyamatok pontos követésére, ott nem szabad pályázni. Azoknál viszont, akik hatékonyságuk javítása érdekében képesek folyamataik lépésenkénti elemzésére, erre alkalmas informatikai támogatást választva jó irányú fordulatot vehet a vállalati és informatikai kultúra."

BI, VIR

Meglepve, de örömmel fogadta a szállítói piac a GVOP 4.1.1.-ben megjelent döntéstámogatási és üzletiintelligencia-rendszerek bevezetésére vonatkozó kiírást. Ez ugyanis azt feltételezi, hogy vannak már olyan KKV-k, amelyek üzleti folyamataikat automatizálták, működésükről digitális információkkal és többfajta adatforrással rendelkeznek, s ezt üzleti értékké kívánják konvertálni. A jelentős hasznot ugyanis nem a rögzített, a napi működést mutató adatok, hanem az azokból leszűrhető, az üzlet érdekében felhasznált következtetések, információk hozzák. Vagyis amíg a GVOP 4.1.1. „A" a cégek versenyképessé válásához önerőből csak nehezen, a vállalaton belüli és kívüli hatékony kommunikációhoz viszont elengedhetetlen lépést, a „B" már a hatékonyságnövekedést szolgálja.
A DSS-től *Mihalovics Géza* vázolta fel, hogy milyen problémákra, kérdésekre adhatnak választ a BI- és VIR-rendszerek, s a siker érdekében milyen kritériumoknak kell megfelelniük.
A VIR-megoldások például, átjárhatóvá téve a kis- és középvállalatok különböző működési folyamatait támogató rendszereket, a központi helyre történő információgyűjtés eszközeiként is szolgálhatnak. Így a felmerülő problémák korrigálásakor az egy felületen megjelentetett, összehangolt információk alapján a vezetők időben beavatkozhatnak az üzleti folyamatba.
A következő lépcsőfokot a statisztikai rendszerek, az ad hoc és beállított riportok létrejöttét támogató döntéstámogató eszközök jelentik. Irányított információszolgáltatással – például a cég vevőit termékkörönként csoportosítva – ötletet adhatnak, hogy a cégvezetésnek melyik vevőkörre célszerű potenciális üzletfejlesztési lépéseit kihegyezni, illetve mely típusú vevők elpártolása várható. Ez utóbbihoz már a támogatás felső határát súroló megoldásokra van szükség.
Ugyancsak ebbe a kategóriába tartoznak az adattárházat üzleti intelligenciával kombináló, a veszélyeztetett vevőkör megállapítására és a számára vonzó marketingakciók előkészítésére szolgáló marketingrendszerek.
A projekteket adatminőséget garantáló adattisztítással, a hiányzó információk pótlásával, illetve aktualitásuk ellenőrzésével célszerű indítani, hiszen helyes döntések csak valós adatokra támaszkodva születhetnek – figyelmeztet a DSS.
A meglévő adatbázishoz megfelelően méretezett hardver esetében várhatóan nem lesz szükség a „vas" cseréjére, de például több telephelyes vállalat esetében, webes alkalmazással megoldva a telephelyek és a központ közötti adatcserét, a projektköltség 10-15 százalékát a hardvervásárlás viheti el.
A korábban említett ellenőrzéseken való megfelelés érdekében a pályázóknak érdemes végiggondolniuk, hogy a fenti megoldások üzemeltetésére is felkészültek-e.

Támogatási határok

Vállalatirányítási rendszerek esetében a támogatás felső határa – három modulra vonatkoztatva – a KKV-k számára szinte minden idehaza forgalmazott megoldást elérhetővé tesz. Azonban míg a nagyvállalatoknál a projektek árában a szolgáltatás, nevezetesen a bevezetési tanácsadás dominanciája érvényesül, addig a kis- és középvállalkozások alapigényeinek megfelelő beállításokkal készült termékvariánsoknál elsősorban a hardver-, illetve a licencárak határozzák meg a költségeket. Ma már a multinacionális cégek legtöbb, korábban csak a nagyvállalatok számára megfizethető termékének létezik „KKV-változata". Ezt az eredeti rendszernél lényegesen egyszerűbb termék kialakításával vagy az eredeti előre beállításával és speciális licencelésével érik el. Az Oracle az utóbbit választotta, így csomagmegoldásai az ügyfél igényétől függően beleférhetnek a kiírásban szereplő értékhatárba. A piacon már évek óta ismert e-Start mellett ilyen az alkalmazásszerverrel együtt, letesztelt konfigurációként, a felhasználói igényeknek megfelelő verzióban szállított Oracle PénzÜgyes rendszer is.
A korábban elsősorban a nagyvállalatok felé forduló cégek közül többek között az SAP, az MFG/Pro, a Movex, a Baan, valamint a Scala gyártói is készültek kimondottan a KKV-piacra szánt ERP-megoldásokkal.
Az elnyerhető összeg a VIR- és BI-eszközök, -alkalmazások funkcionalitását, képességeit is behatárolja. „Az alsó, 8 millió forintos határon mozognak – Microsoft-megoldást véve alapul – a döntésekhez eddig Excel-táblában előkészített adatokat többdimenzióssá, átláthatóbbá tevő Excel Pivot alapú megoldások – kezdi az alapoknál *Mihálovics Géza,* a DSS Consulting vezető ügyfélmenedzsere.
A következő szint két különböző adatbázis vezetői információs rendszeren keresztüli konverziója lehet, például a döntések támogatására egy kontrolling- és egy kereskedelmi adatbázis fölötti integrált vezetői információs rendszer. Ez a megpályázható összegeket tekintve közepes projektnek tekinthető, az ennél intelligensebb megoldások azonban már felülről súrolják az értékhatárt. Adattárház-, illetve üzletiintelligencia-megoldásnál ezek adatbányász alapú rendszerek.
A „mi lenne, ha?" típusú feltételek alapján a jövőbeni lehetőségek között kutakodó adatbányász-megoldások, illetve a bonyolultabb modellező-, értékelőrendszerek azonban már működő adattárházat feltételeznek. Ahol ez adott, ott a felső értékhatárt érintve bevezethetők, ahol nem, ott a kettő együttesére nem elegendő az elnyerhető összeg.
Az SAP-modulok átjárhatóságát biztosító adattárház-megoldás is csak szűken számolva jöhet szóba támogatott projektként.
Egy átlagos üzletiintelligencia-rendszert fedezhet a támogatás, s egy adattárház alapú komoly megoldás ára is az elnyerhető összeg határán mozog – vélik az Oracle-nél. Helyzeti előnyben lesznek azok a pályázók, akik eredményességük javítása érdekében azt is képesek meghatározni, hogy mely adatforrásaikat milyen céllal és hogyan tudnák ezekkel a rendszerekkel integrálni.

Holdingszintű emberierőforrás-kezelés

A 2000-ben alakult Wallis Autó Holding Rt. gépjármű-kereskedelmi, valamint mobilitással összefüggő szolgáltatási területeken működő vállalatokat tömörít. A cég jelenleg 720 fős, 30 milliárd forint éves árbevétellel. A vállalatcsoport 2001 óta folytat központi humánpolitikát, portfóliójába kezdetben 17 cég tartozott, jelenleg 21.
A Wallis Autó Holding HR-folyamatainak elektronizálása – a cégcsoport méretének, a tagvállalatok számának és a dinamikus működésnek köszönhetően – 2003-ban elkerülhetetlenné vált. Az ésszerűség úgy kívánta, hogy a HR-, a bér- és a tb-tevékenységet integráltan kezelő, de önállóan is működtethető – a korábbi karakteres bérprogramot kiváltó –, Windows alapú megoldást válasszanak.

A nemzetközi és hazai fejlesztésű szoftverek közötti választás elsősorban az azokban rejlő lehetőségek és a holding igényeinek összevetése alapján történt. A VT-Soft saját fejlesztésű Opus Humán rendszere melletti döntést a fentieken túl nem csupán a kedvező ár-érték arány, hanem a mögöttes szakembergárda megléte is támogatta, hiszen ez garanciát jelentett arra, hogy a holding kívánalmai szerinti kiegészítések és testre szabások időben elkészülnek.

HR-támogatás

A Wallis Autó Holding Rt.-nél elsődleges célként az egységes adatkezelést és az elektronizált toborzást kívánták megvalósítani, de szempontjaik között szerepelt az adatok áttekinthetősége, valamint a holding vezetése és a tagvállalatok felé a papír alapúnál gyorsabb és teljesebb körű adatszolgáltatás megvalósítása is. A 2002-ben kialakított központi HR-politika a minőségi munkára helyezi a hangsúlyt. Ennek érdekében gyorsítani és egységesíteni kellett a korábban tagvállalatonként eltérő gyakorlatot és a teljes HR-adminisztrációt. A ki- és beléptetés támogatása mellett igen fontos volt a törzsadatkezelés, a szervezetfelépítés, a beosztáskezelés és kiemelt módon a toborzástámogatás, mivel később ezekre a funkciókra kívánták építeni például a munkakörelemzési és egyéb rendszereket.
Követelményként határozták meg az új rendszerrel szemben az MS Office programokkal való szabványos együttműködést, az adatexport és -import, valamint az elektronikus úton alakítható és menthető lekérdezések, listák készítésének lehetőségét.

Gyors, hatékony toborzás

A legnagyobb lélegzetű és leginkább elektronizálás után kiáltó feladat a toborzás volt. A Wallisnál az állásokra jelentkezők adataiból már létezett egy többezres, folyamatosan bővülő adatbázis, amelynek kezelésére szükség volt a bevált toborzási folyamatokat leképező és támogató modulra. A fejlesztők számára a legnagyobb kihívást a projekt alapú toborzás megvalósítása jelentette. A cégcsoportnál projektként értelmeznek minden egyes állásbetöltést, így a pályázókkal kapcsolatos információk nyilvántartásának, nyomon követésének, leválogatásának – a csatolt dokumentumokat is beleértve – szintén ezt a gyakorlatot kellett követnie. Szerencsés egybeesés folytán a VT-Soft éppen a Wallis-projekt idején fejezte be az Opus Humán moduljait támogató dokumentumkezelő megoldás fejlesztését. Ennek lehetőségei lefedték a toborzás során felgyülemlő dokumentumok kezelésével szembeni elvárásokat is.
Miután a jelentkezők adatai bekerülnek a rendszerbe, a szűrési feltételek nagy variációs lehetőséget biztosító sokaságából kiválaszthatók a megfelelők, ami a korábbiaknál nagyságrenddel gyorsabban segít megtalálni az állás betöltésére legalkalmasabb kandidálókat.

Központban a kommunikáció

„A Wallis Autó Holding Rt. a HR-t szolgáltatásként nyújtja tagvállalatainak, így annak minősége jelentősen befolyásolja azt a képet, amelyet róla alkotnak" – mondja *Várszegi Zita* HR-főmunkatárs. „Ezért a minőség garantálása érdekében alapvető fontosságú volt számunkra a folyamatok elektronizálását szolgáló projekt gyors, minőségi és időre történő befejezése. Ehhez az említetteken túl a tagvállalatok, a holding érdekelt munkatársai és a VT-Soft közötti kommunikáció koordinálására volt szükség.
A pozitív bevezetési és működtetési tapasztalatok igazolták, hogy a problémák megoldásakor, az újabb fejlesztési igények megfogalmazásakor, a hibák javításakor, a rendszer finomhangolásakor jelentős időmegtakarítással jár, ha nincs párhuzamos információáramlás, ha mindenki pontosan tudja, kivel kell a cél érdekében kommunikálnia. Mivel az Opus Bér és Tb programot célszerű volt az év kezdetekor indítani, minden megelőző lépésnek időben kellett megtörténnie. Ehhez a VT-Softtal kötött szerződés mellékletében az ütemterv tarthatósága érdekében előre meghatároztam a házon belül elvégzendő feladatokat és határidőket. A Humán modul teljes feltöltésének szeptember végi határideje mindössze két hetet csú-

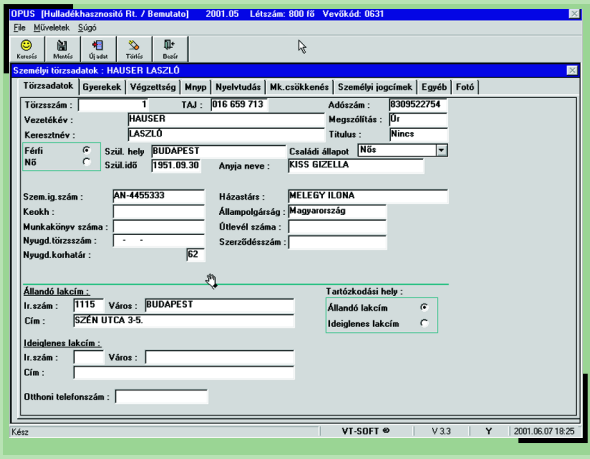
szott, amit a szállítóval közösen tett erőfeszítések révén év végéig behoztunk. Így biztosított volt az októbertől használt HR után a Bér és Tb program 2004. január elsejei indítása."

Bér- és tb-programváltás

Utolsó fázisként tehát a karakteres bér- és tb-szoftvert cserélték le Windows alapú Opus Bér és Tb programra. Mint minden hasonló esetben, itt is az elektronikusan rendelkezésre álló törzsadatok konvertálásával igyekeztek gyorsítani a feltöltést és minimalizálni a manuális adatbevitelt. Mivel az Opus HR, valamint a Bér és Tb önálló, de egymással összekötött program, s a teljes bevezetést követően az adatbázisok a HR-ből töltődnek be, az anomáliáktól mentes, gördülékeny működtetéshez adattisztításra, a hiányzó információk tagvállalatokon keresztüli pótlására volt szükség. A HR modulból, valamint a korábbi bérrendszerből történő adatáttöltést követően az említettek jelentették a Wallis számára a legnagyobb feladatot. A zökkenőmentes végrehajtásban a projektvezetőn túl komoly szerepet játszottak a projektbe időben bevont – és ezáltal motivált – felhasználók, valamint a tagvállalatoknál koordináló HR-kontaktok, akik biztosították a tartalmát és idejét tekintve egyaránt pontos információáramlást.
Ebben a projektszakaszban is jelentkezett fejlesztési igény. A holdingszinten történő bérszámfejtéshez a most már központosított HR-folyamatok legfrissebb adatai alapján kellett elkészíteni és szétküldeni a tagvállalati listákat, hogy a korábbi adatszolgáltatást gördülékenyebbé és pontosabbá tegyék. A fejlesztés az ehhez szükséges bérszámfejtési összesítőkre vonatkozott, amelyek ma már havonta az aktuális HR-adatokat tartalmazó Excel-táblában állnak szervezeti egységenként a tagvállalatok rendelkezésére. E listák aktualizálása (túlórák, betegállományok, szerződéses munkák stb.) és határidőre a központba küldése a már említett HR-kontaktok feladata. A változásokban nem érintettek bére a korábbi adatoknak megfelelően automatikusan számfejtődik.

Stresszmentes oktatás

A felhasználók bevonása a projekt korai szakaszába oktatásukra is pozitív hatással volt. Az Opus HR oktatását kulcsfelhasználóként a program kezelésében elsőként jártasságot szerzett Várszegi Zita végezte, míg az Opus Bér és Tb esetében négyszer négy órában a VT-Soft bérszakértői készítették fel a munkatársakat. Segítséget jelentett a logikus, a Wallisnál kialakított folyamatokat követő modulfelépítés is, így utolsó alkalommal már élesben történt a bérszámfejtés. Ha később szükségesnek érezték, mindig támaszkodhattak a szállító gyors és hatékony telefonos vagy személyes segítségére. A 600-nál több felhasználót kiszolgáló VT-Soft-ügyfélszolgálatnak viszont a Wallis informatikusainak segítőkészsége okozott az installálás során kellemes meglepetést.



Képernyőkép a VT-Soft Opus Humán ügyviteli rendszerének bér- és munkaügyi programjából

Sikertényezők

A 2003 első negyedévében történt szerződéskötést követően gyakorlatilag zökkenőmentesen, a határidőket tartva lezajló projekt sikerét a VT-Softtól közreműködő *Schlenkerné Naár Margó* elsősorban a Wallis Autó Holding hozzáállásában látja. „A támogató felső vezetés mellett a projekt első számú felelősének, Várszegi Zitának a bevezetés melletti elkötelezettsége és határozott kiállása, a programmal támogatni kívánt folyamatok megfelelő felépítése, valamint a projektbe időben bekapcsolt felhasználók hozzáállása együttesen garantálta a pozitív eredményt. Nagy segítség a szállítónak, ha külsősként, az ügyfél belső folyamatait csak a betekintés erejéig ismerve nem neki kell kitalálnia, mit kellene a programmal támogatnia, hanem – mint a Wallisnál – tudják, mit kívánnak az elektronizálással elérni, és milyen sorrendben. Továbbá gördülékennyé tette a munkát az ilyen létszámú vállalat esetében megkívánt projektszemléletű bevezetés is."
A projekt felelőse, Várszegi Zita hozzáteszi, hogy szoftveroldali biztosítékként az Opus Humán alapvető értéke, rugalmassága és a Wallis igényeit szem előtt tartó fejlesztés nyomán megvalósult toborzófunkció szolgált. Emellett a program a HR- és bérszámfejtési folyamatok integráltságára, illetve a telephelyek egységes kezelésére vonatkozó követelménynek is eleget tett. Az Opus Humán integrálható a legtöbb frekventált ERP-rendszerbe, azonban a Wallis Autó Holding Rt.-nél egyelőre csupán a főkönyvvel való kommunikációt biztosítják.

Vezetői nyereség

HR-főmunkatársként Várszegi Zita a vállalatoktól érkező kérdésekre a program sokszínű lekérdezhetőségéből adódó gyors válaszkészséget, az adatstrukturáltság által biztosított áttekinthetőséget, a gyors statisztikakészítés lehetőségét és a hatékonyabb, gyorsabb toborzási folyamatot tartja az elektronizált humánerőforrás-kezelés és -gazdálkodás legfőbb erényének. Az Opus Humán bevezetése óta a tagvállalatok között gyakori munkaerő-mozgások könnyen kezelhetők.

Vállalati környezetben is hódít a nyílt forráskód

A nyílt forráskódú megoldások hatalmas mértékben terjednek az olyan vállalkozások között, amelyek eredményük javítására és az üzleti szempontból kulcsfontosságú alkalmazások kihasználására törekednek. A CIO Magazine által nemrég készített felmérésben a vezetők jelezték, hogy öt éven belül nyílt forráskódú rendszer lesz cégük domináns szerverplatformja. Az informatikai vezetők szerint a nyílt forráskód legfőbb előnye a kisebb birtoklási költség, az alacsonyabb tőkebefektetés, valamint a rugalmasabb, gyorsabb és olcsóbb alkalmazásfejlesztés.

A CIO Magazine szerint: „A legnagyobb vállalatok a kulcsfontosságú alkalmazásokat nyílt kódú rendszereken futtatják. A legnagyobb szállítók összefogtak ennek támogatására, és alkalmazásaikat nyílt rendszereken is elérhetővé teszik. A nyílt rendszereket bevezető cégek informatikai vezetői a birtoklási költségek jelentős csökkenéséről számolnak be. Milyen következtetést vonhatunk le ebből? Azok az informatikai vezetők, akik nem igazodnak e változáshoz, 2004-ben túl sokat fizetnek majd az informatika fenntartására."

A Novell vezetői úgy gondolják, hogy a Linux és a nyílt forráskódú rendszerek terjedése a vállalati megoldásokhoz szükséges technológiák fejlődésének egyik kulcsfontosságú eleme, ezért a cég világméretű one Net stratégiája értelmében az ügyfelek a jövőben a Novell hálózati szolgáltatásainak teljes skáláját futtathatják Linux-rendszeren. A Novell ennek a stratégiának legújabb mérföldköveként jelentette be a Novell Nterprise Linux Servicest, amely ügyfelei számára címtár-, fájlkiszolgáló, nyomtatási, üzenetkezelési és felügyeleti szolgáltatásokat nyújt egy olyan integrált csomagban, amely a SuSE Linux Enterprise Server és Red Hat Enterprise Linux disztribúciót támogatja.

A Novell Nterprise Linux Services Linux alatt is kihasználhatóvá teszi a korábban csak NetWare-platformon elérhető hatékony vállalati szolgáltatáskészletet, amelynek legfontosabb elemei a következők:

- személyes fájlkezelés, amellyel a felhasználók mindig biztonságosan érhetik el kulcsfontosságú üzleti adataikat, helytől, időtől, számítógéptől függetlenül;
- címtárszolgáltatások, amelyek megerősítik a vállalati biztonságot, és csökkentik a többplatformos rendszerek felügyeleti költségeit;
- nyomtatási szolgáltatások, amelyekkel a felhasználók bárhonnan könnyedén nyomtathatnak;
- internetes üzenet- és naptárkezelés, amely elősegíti a produktív csoportmunkát, és könnyedén követi a szervezet növekedését;
- rendszerfelügyelet az üzleti rendszerplatformok felügyeletének egyszerűsítéséhez és költségeinek csökkentéséhez;
- webes környezet, amely integrált hozzáférést nyújt az ügyfeleknek, alkalmazottaknak és partnereknek, helytől és időtől függetlenül.

Ezzel a lépéssel a Novell a piac leggyorsabban növekvő platformjához nyújt szolgáltatásokat. A felhasználók érdekeit szem előtt tartva a cég megállapodást kötött az IBM-mel, a Dell-lel és a HP-vel, amelyek ennek értelmében a Novell Linux-megoldásait ajánlják ügyfeleiknek, és együttműködnek a Novell-lel a teljes képzés és termék-támogatás kialakításában.

A Linuxon futó hálózati szolgáltatások bevezetése természetes továbblépés a Novell már bevált többplatformos stratégiájában, a cég a biztonságos, skálázható és megbízható hálózat értékeit viszi a gyorsan növekvő Linux-szerverpiacra.

Az Nterprise Linux Services 1.0 a következő integrált szoftvermegoldásokat kínálja:

- virtuális iroda – csoportmunka-lehetőségek, amelyek biztosítják, hogy a felhasználók bárhol ugyanúgy végezhessék munkájukat, mint a saját íróasztaluknál;
- eDirectory – magas színvonalú címtárszolgáltatások, amelyek a személyazonosság-kezelés alapjainak biztosításával megerősítik a vállalati biztonságot, és csökkentik a többplatformos rendszerek felügyeleti költségeit;
- Novell iFolder – személyes fájlkezelés, amellyel a felhasználók mindig biztonságosan érhetik el kulcsfontosságú üzleti adataikat, függetlenül attól, hogy hol tartózkodnak, és milyen számítógépet használnak;
- iPrint – nyomtatási szolgáltatások, amelyekkel a felhasználók bárhonnan könnyedén nyomtathatnak, így csökkenthető az informatikai támogatás terhelése;
- NetMail – internetes üzenet- és naptárkezelés, amely elősegíti a produktív csoportmunkát, és könnyedén követi az ügyfél növekedését;
- iManager – web alapú menedzsment az üzleti rendszerplatformok felügyeletének egyszerűsítéséhez és költségeinek csökkentéséhez;
- Novell Resource Management – a Ximian Red Carpet rendszerre épülve a világ vezető biztonsági és automatizált szoftverfelügyeletét kínálja Linux-szerverekhez.

Kapcsolódó webcím:
www.novell.hu

Office a vállalatnak

Túl az egyéni felhasználókon

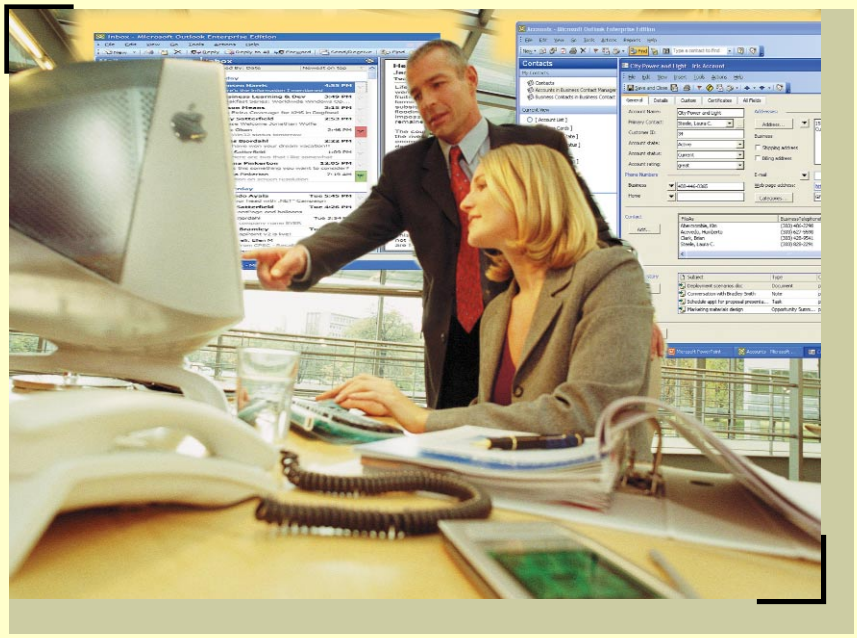
Az Office 2003-ról megjelenése óta többször hallhattuk, hogy nem csupán új szoftverváltozatot jelent, hanem új kereskedelmi célcsoportnak szól: közvetlenül a nagyvállalati felhasználóknak címezték, ami a Microsoft minden eddigi kereskedelmi modelljétől eltér. Ez érdekes kérdéseket vet fel. Milyen lehet a felhasználói modell? Ki dönt a szoftvervásárlás felől, és mivel nyerhető meg? Hogyan látszik ez a felhasználó optikáján keresztül?

TIHANYI LÁSZLÓ

Kézbe vehetjük az Office 2003-at, s így tapasztalati tartalommal telnek meg a róla szóló marketingállítások. Annyi bizonyos: a Microsoft új kereskedelmi és marketingkihívásoknak néz elébe. Mindenekelőtt leszögezhetjük, hogy a szoftverfejlesztő csoportok folyamatos üzeme drága, amit a kereskedelmi sikerek finanszíroznak. A Microsoft egész eddigi története a populáris számítástechnikai modell átütő sikerére épül: viszonylag olcsón viszonylag jól kiválasztott gyakorlati funkciókat ad el nagy tömegben. A Microsoft Office családnak egyelőre egyenértékű riválisa semmilyen szempontból nincs. Uralkodó módon elterjedt az egyéni PC-használók körében éppúgy, mint vállalati irodai felületként. A bevételek stabilan finanszírozzák a fejlesztést, így megbízhatóan és rendszeresen megújul a csomag.

A régi kereskedelmi helyzet

Csakhogy fejlődik a számítástechnika, ami a szabványok és a de facto szabványok érlelődését is jelenti: a ma már tömegesen használt, kellőképpen fejlett fájlrendszerek és fájlformátumok nehezebben változhatnak szoftververzióról szoftververzióra. Minden szállító elesik tehát egy marketingtrükktől: attól, hogy a felhasználónak újra és újra frissítenie kell rendszerét, mert az új formátumokat nem értik a régiek (még ha a visszamenőleges kompatibilitás nevű udvariassági gesztust nagyjából gyakorolják is a cégek). Itt van például az MS Office 2003, amely immár semmi lényegeset nem változtatott formátumain és alapvető eszközein a beépített Visual Basic programnyelvtől a dokumentum- és makrósablon-formátumokig. Jó, bővítette az XML-kezelést. És? Ami használható az Office XP-ben, sőt az Office 2000-ben, az zökkenőmentesen működtethető az Office 2003-ban is. Ha pedig ez így van, akkor a mezei felhasználók tömegei nincsenek különösebben motiválva a frissítésre az újdonságok által. Ez annál is inkább így van, mert azok markáns, központi része ezúttal csak közvetve szól nekik. Ezzel együtt természetes, hogy mindig fejlődik a platform, tehát ma mindenki a legújabb verziót vásárolhatja meg, és kap is sok kellemes újdonságot, ám csupán attól, hogy e felhasználói kör bővül, és frissít, nem várható megrendítő extraprofit.

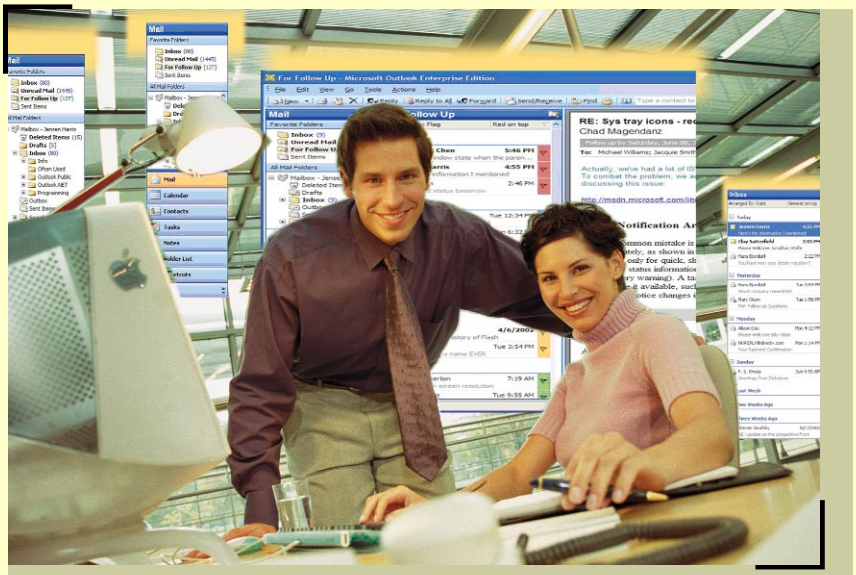


Azt mondja a Microsoft: ez az Office-verzió kimondottan a vállalati felhasználóknak szól. Igen, de ott kinek és hogyan? A Microsoft valóban bevonult a vállalati területre, szervereit, platformját egyre többen veszik komolyan a Windows 4.0-tól kezdve, amelyre már sok helyütt építettek, és az nem is szerepelt le. Mindebben az a haditett, hogy egy már megszállt partoldalon sikerült hídfőállást kiépíteni, hiszen az, hogy drága rendszereket kis számban nagypénzű vevőknek eladnak, nem újdonság. A hagyományos módszerek a szabványosak: szövetkezni hardveresekkel, nagy szerverekhez nagy szoftverkiszolgálókat egyedileg illeszteni, majd a nagy teljesítményű és nagy biztonságú együttest a riválisokénál alacsonyabb áron eladni. Ám az Office esetében a vállalati célterület nem ezt jelenti.

Az új marketinghelyzet

Volt már némileg hasonló eset a számítástechnika történetében. Emlékezhetünk az IBM OS/2 Warpra, a Windows 95 egykori

kliensriválisára. Túl ugyanis az egyéni felhasználó személyi produktivitási módján, a PC-s operációs rendszerek, az Office-ok is lehetnek nagyvállalati környezetben személyi munkahelyek felületei, azaz ügyfelek. Szokás volt az IBM fejére ráolvasni, hogy ugyanolyan jó klienst készített, mint a Microsoft, csak nem ért annyira a marketinghez. Akkor az IBM e kritikától nem rendült meg, mert fő célja tulajdonképpen nem a populáris piac volt, hanem homogén platformjához nagy biztonságú és mégis kezes felhasználói kliens-



felületet akart szállítani. A piaci stratégiák közötti különbség azután azt eredményezte, hogy ma nincs olyan PC-s kliens, amely fölvehetné a versenyt a legfejlettebb Windowszal. Bár ez nem klienskérdés, a cég büszkesége a szoftverplatform-stratégiát illetőleg meg is tört, pontosabban ésszerű üzleti döntést hozott: ma már természetes, hogy egy Microsoft-fejlesztőkonferencia fő támogatói között előkelő helyen szerepel az IBM.
Mégis, éppen az OS/2 Warp látszólagos marketinggyöngesége mutat rá az értékesítési szituáció hasonlóságára. Ha valami nagyvállalati kliens, akkor hiába csorog az egyéni felhasználó nyála, nem ő hozza meg a döntést, nem neki szól a marketing. A vállalati informatikai stratégák döntenek, akár a rendszergazdák feje felett átnyúlva. Tehát még az emelt szintű ismeretterjesztés is, amelyet a mezei felhasználók kevésbé, a rendszergazdák inkább megértenek, puszta udvariasság. A nagyvállalati IT-stratéga pedig, aki majd eléri, hogy a vállalat összes PC-jén bevezessék az Office 2003-at, nem fog meghatódni a Word olvasási nézetétől, a kibővített XML-kezeléstől. Az ő szintjén homogén és integrált nagyvállalati rendszerek lebegnek a szakmai vezető szeme előtt, átfogó együttműködési funkcionalitással, amelyhez természetesen megfelelő kliens is tartozik, legyen az célfejlesztés vagy testhez igazítandó konfekció.
Lényegében a Microsoft marketingkommunikációja egy „viszonteladóval" áll szemben: a vállalati IT-vezetőséggel. Az majd a végfelhasználó munkatársakhoz közvetíti a terméket, ámde nem marketingfogásokkal.
Önmagában azon az alapon sem várható átütő siker, hogy majd az Office pótolja mondjuk a Lotus Notes csoportmunka-funkcionalitását, és elég hajszállal jobbnak lennie (ami csupán hit kérdése), s ezáltal majd a piaci versenyben előresorol.
Végül pedig a nyílt korszakban érdemben már a platformhomogenitás sem játszható meg.

Népakarat

Vállalati körben mostantól ama Microsoft-módszer sem fog a korábbi módon működni, hogy a mezei PC-s – otthonra valahonnan beszerzett kényelmes felületét a munkahelyén is elvárva – kiköveteli a megfelelő döntést, és a vállalati beszerzést ez a tömegnyomás ösztönzi. Bár ezt mégsem lehet teljesen kizárni. Például roppant kézenfekvő és piacilag kockázatmentes a diákok ellátása ingyenes vagy fillérekért megvásárolható legális szoftverekkel. Ők rászoknak, s amikor majd felnőnek, és módjuk lesz fizetni is, nagy tömegben beszerzik a kereskedelmi árú termékeket a munkahelyükön. A Microsoft ennek analógiájára a mezei végfelhasználókat ingyen vagy nagyon olcsón elláthatná legális szoftverrel; ők nem csupán magánszemélyek, hanem munkavállalók is, akik a munkahelyükön ugyanazt a rendszert szeretnék használni, mint otthon, azonban ott ez csak kereskedelmi, vagyis magasabb áron lehetséges. Így a szállító elérheti, hogy továbbra is bekapcsolja a tömegnyomást a vállalati beszerzésbe.

A mérvadó információk

Ha az volna a fő cél, hogy a vállalatokon kívüli tömegek régi Office-aikat cseréljék le az újabbakra, illetve egyáltalán kedvet kapjanak az Office-hoz, akkor érdeklődésre tarthatnának számot a funkciók, a megoldásbeli újdonságok, a csomag kiegészítései, a korábbi funkcionalitás és integrációs készség továbbfejlődése. Ám ha tényleg az az elsődleges cél, hogy vállalatnyi tömbökben vásároljanak Office-t, akkor azt kell bemutatni az elemzésekben, hogy a programcsomag az emberi erőforrás kiaknázásának kiváló eszköze, mert a dolgozó gyorsan megtanulja használatát, a funkciók a feladatokhoz szabhatók, az alkalmazás együttműködési készsége összevethető bármely más, ilyen célra használható megoldáséval, és integrációja mindenféle vállalatirányítási rendszerrel zökkenőmentes. Továbbá a dolgozó a szoftver használatával többet kap a funkcióknál, amennyiben az új, kurrens számítástechnikai területekre vezeti be őt. S végül, de nem utolsósorban az azonos teljesítményű egyéb megoldásokhoz képest az ár, a munkába állítási, képzési stb. költségek együttes összege töredéknyi.
A termékismertetéseknek tehát nem a funkcióizgalmakra kell összpontosítaniuk, hanem azt kell bemutatniuk, hogy egy egyszerű munkavállaló milyen hatékonysággal tudja kiaknázni a program lehetőségeit, s hogy esetleg még mit kell (és lehet) tenni ennek érdekében.

Élesedő verseny

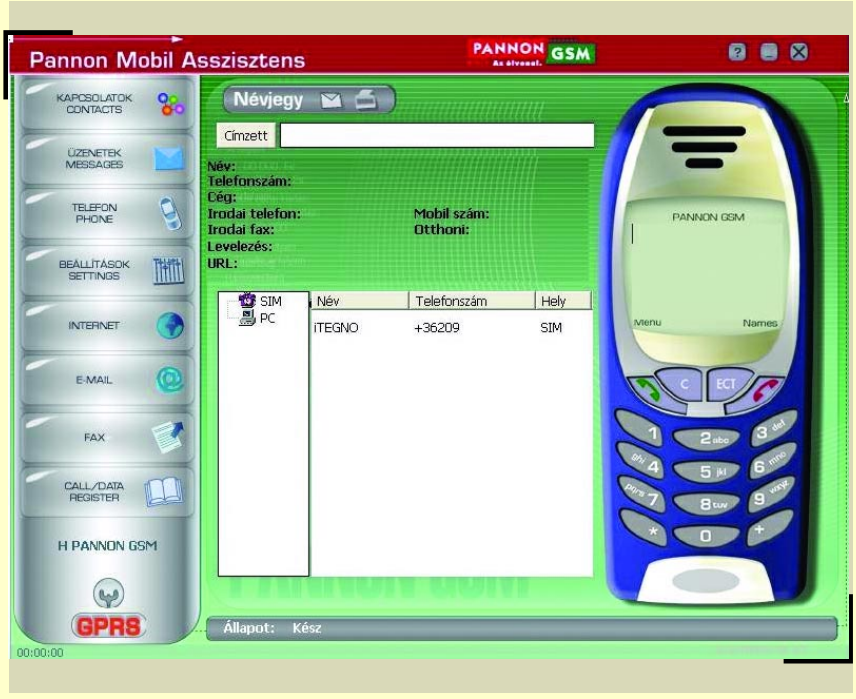
Új mobilszolgáltatások

Vajon miért kellett évekig várnunk, hogy a hazai mobilszolgáltatók olyan távközlési megoldásokkal rukkoljanak elő, amelyek teljes mértékben – minden felhasználói igényt kielégítve – tudják kiváltani a hazai vállalkozások által megszokott vonalas telefonközpontokat? Hiszen a GPRS nem tegnap óta létezik.
Úgy tűnik, a verseny további élesedése készteti egyre jobb, a felhasználók számára pedig egyre olcsóbb szolgáltatások bevezetésére a hazai mobilcégeket. Minderre kitűnő példa a Pannon GSM Pannon MobiTrend és Pannon Mobil Asszisztens szolgáltatása, amelyre érdemes odafigyelni a kényelmes távközlési megoldásokra és a költségek visszafogására vágyó hazai vállalatoknak.

SZÉLL ANDRÁS

Egy cég kommunikációs igényei meglehetősen jól körülhatárolhatók. Szeretne kimenő és bejövő hívásokat kezelni, faxokat, e-maileket küldeni és fogadni, a mellékeket egyetlen központi számon keresztül elérhetővé tenni. Természetesen a költségek csökkentése szempontjából jó, ha a céges és a magánjellegű hívásokat el lehet különíteni, és beszélhetünk viszonylag új igények megjelenéséről is, mint a csoportos SMS-emlékeztetők küldése az alkalmazottak számára, vagy akár a névjegyek informatikai módszerekkel történő kezelése.

Mindezt eddig kényelmesen csak vonalas központok segítségével lehetett megvalósítani, a mobilitás kihasználásához „barkácsmódszerekre” volt szükség. Így például eddig is össze lehetett kötni a mobiltelefonok gyártói által elkészített szoftvereket (pl. Nokia PC Suite) a levelezőprogrammal (pl. MS Outlook), és a telefonban tárolt számokra ez utóbbin keresztül lehetett faxot küldeni. E megoldás persze kényelmetlen, és a fentebb említett funkciók között is akad számos olyan, amelyet csak irreális erőfeszítések és költségek árán tudnak megvalósítani a vállalati informatikusok. Úgyhogy a vezetékes központok ott is maradtak a vállalatok tárgyi eszközeinek palettáján.



Új szelek fújnak a divatban

A régi szlogen felidézése nem véletlen, hiszen a Pannon GSM egyik új szolgáltatását Pannon MobiTrendnek nevezte el. Mit is tud ez a megoldás?
A Pannon MobiTrend olyan integrált szolgáltatás, amelyet havidíj ellenében most már akár 5 üzleti előfizetéssel is igénybe lehet venni. Segítségével a vállalatok telefonforgalmukat, távközlési költségeiket Magyarországon egyedülálló módon kezelhetővé tehetik.
A Pannon MobiTrend ezenfelül olyan kedvezményrendszert tartalmaz, amely más szolgáltatók áraihoz képest is nagyon kedvező percdíjakat kínál: a cégen (Pannon MobiTrenden) belüli és egy meghatározott belföldi vezetékes irányba kezdeményezett hívások esetében jelentős árengedményt nyújt.
Ez a szolgáltatás valósítja meg először Magyarországon az üzleti és magánhívások elkülönítését oly módon, hogy a cég előre beállíthatja az időszak vagy előhívó alapján történő számlázás szétválasztását.
A technológiai háttér kiépítésének költségét a Pannon GSM magára vállalja.
A Pannon MobiTrendhez további ked-

»»»

»»»
vezmények és költségkontroll-megoldások járulnak. Emellett a cégvezetőknek lehetőségük nyílik arra is, hogy az egyes mobiltelefonok használatát korlátozzák, a kimenő hívásokat tetszés szerint szabályozzák.
A Pannon MobiTrenddel a munkatársak sokkal szabadabban mozoghatnak, mert nincsenek a telefonzsinórhoz kötve, ugyanakkor mindig elérhetők, bárhol is dolgoznak éppen. Tehát egy sokkal szabadabb, rugalmasabb virtuális telefonközpont hozható létre a vállalat számára. Ráadásul mindezt olyan beruházási pluszköltség nélkül, amit például egy vezetékes alközpont létrehozása jelent. A költségek átláthatóbbá válnak, mert csak egy szolgáltatótól érkezik a számla – tudhatjuk meg a szolgáltató honlapjáról.
Mindez azt jelenti, hogy az egyes előfizetéseknél pontosan meghatározható, mely hívások költségét viseli a cég, és melyekét nem. Ahhoz, hogy ez az elkülönítés életbe lépjen, a mobiltelefon használójának, azaz a vállalkozás dolgozójának a cégtől független szerződést kell kötnie a Pannon GSM-mel. A mobilszolgáltató a kérdéses hívásokat teljesen elkülönítve kezeli, azokról külön számlát készít, amelyet a dolgozó címére postáz. Ezzel vége is a hosszas magánbeszélgetéseknek, és nemcsak a cég költségeinek csökkenéséről, hanem a munkavállalók hatékonyságának növekedéséről is beszélhetünk.
Ráadásul a dolgozó sem jár olyan roszszul, mint az első pillantásra tűnhet, mert a magánszámla igénybevételét engedélyező, a cég vezetője által aláírt dokumentum birtokában ő is kedvezményes tarifával ketyegő előfizetést vehet igénybe.

Internetes adminisztráció

A szolgáltatáscsomag újszerű abból a szempontból is, hogy a mellé kifejlesztett, internet alapú adminisztrációs felület számos olyan beállítás elvégzését teszi lehetővé, amelyet a múltban csak az ügyfélszolgálatok segítségével, néha hosszabb várakozás után lehetett megtenni.

A Pannon GSM oldalain többek között lehetőség nyílik a vállalat összes előfizetésére alkalmazott Pannon MobiTrend szolgáltatás beállításainak megtekintésére, az egyes felhasználói csoportok (ügyféltípus) hívástulajdonságainak ellenőrzésére, a vállalati előfizetések akár egyenként történő megvizsgálására és a hozzájuk tartozó beállítások megváltoztatására.
És ne higgyük azt, hogy ezzel vége! Az ügyféltípusok meghatározása ugyanis igen változatos lehetőségeket biztosít a vállalkozás céljaival megegyező beállításokra. A „vezető” ügyféltípus például telefonálhat, amennyit szeretne, korlátozás nélkül. A „menedzser” és a „mobil munkatárs” típusába sorolt dolgozók már nem ilyen szerencsések, esetükben korlátozottak a nemzetközi beszélgetések, a „mobil munkatársak” magánjellegű hívásai pedig munkaidőn túl a saját számlájukra kerülnek. A „mobil munkatárs plusz”-ok még jobban odafigyelhetnek: a munkaidőben kezdeményezett magánjellegű hívásaikat is nekik kell fizetniük. Ha még megemlítjük, hogy létezik „nyitott mellék”, „nyitott mellék plusz”, „zárt mellék”, „zárt mellék plusz” és „központi hívószám” ügyféltípus is, akkor már szinte viccesnek tűnik az egész, pedig csupán arról van szó, hogy ezentúl tényleg lehetséges a vállalkozások számára a telefonhívások átgondolt szabályozása és kordában tartása.

A mobilmunkatárs

Úgy tűnik, manapság divatos dolog az új tárgyi eszközökre munkatársként tekinteni – a Pannon GSM mobilmunkatársként aposztrofálja a Pannon Mobil Asszisztens szolgáltatást. A dolog bizonyára nem véletlen, hiszen igaz, hogy a modern tárgyi eszközök egy új beosztotthoz hasonló – vagy akár annál nagyobb – mértékben megnövelhetik a vállalatok hatékonyságát. De lássuk, mit is tud az újonc!
A Pannon Mobil Asszisztens használatával már nemcsak a beszélgetés, hanem az internetezés, az e-mailezés és a faxolás is GSM-hálózaton, vagyis mobiltelefonon keresztül valósítható meg. Tehát segítségével lehetővé válik a teljes körű vezeték nélküli kommunikáció, így ideális kiegészítője, társa a Pannon MobiTrendnek.
A szolgáltatás „teste és lelke” az iTegno 3000 elnevezésű USB-modem és a Pannon GSM által kifejlesztett kezelői szoftver. A modem SIM kártyával üzemel, a szoftverrel együtt a számítógépre telepítve egy virtuális telefonközpontot jelenít meg. Ez biztosítja, hogy akár a hanghívás, akár az adatátvitel a Pannon Mobil Asszisztens kezelőablakából egyetlen kattintással elindítható legyen. Lényegesen leegyszerűsödik tehát a rendszer, és a recepciós vagy ügyintéző akár otthonról is elláthatja feladatát. A bejövő híváshoz ugyanis elég a számítógép képernyőjét (mintha az lenne a mobiltelefon kijelzője) figyelni, az ott tárolt telefonkönyvből egyszerűen kiválasztani a kért számot, és egy kattintással továbbítani a hívónak.
Így nincs szükség több száz vagy ezer névjegykártya elkészíttetésére, hiszen a program segítségével SMS formájában egyszerre akár több ügyfélnek is küldhetünk névjegyet, illetve megoldható az is, hogy a titkárnő SMS-ben figyelmeztesse az alkalmazottakat az értekezlet kezdetére (vagy akár a recepciós jelezze, ha megjött a főnök).
A kezelőprogram segítségével ráadásul 600 karakter (4 SMS) hosszúságú üzenet is elküldhető, akár 50 embernek, mindössze egyetlen kattintással. Vagy mondjuk kettővel. A programban az összes bejövő és kimenő SMS tárolható, mappákba rendezhető, és kinyomtatható.
A PC-re telepíthető szoftvercsomag képes arra is, hogy a számítógépből virtuális telefonközpontot hozzon létre, s így a céges mobil-előfizetések egy központi mobilszámon keresztül érhetők el. Ezáltal egyszerűbben és gyorsabban továbbíthatók a beérkező hívások, és a konferenciabeszélgetések kezdeményezése is rövidebb idő alatt megoldható.
Tényleg kíváncsi vagyok rá, hogy ezek után mi lesz a vezetékes központokkal!